

rappo^t d'activités jaarverslag

Fédération des Services Sociaux ASBL

+

Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires ASBL - Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten VZW



ÉDITO	5
PRÉSENTATION	7
ORGANIGRAMME.....	9
LA CELLULE MEMBRES	10
NOS MEMBRES	18
LA CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE	20
LE CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE	24
LA CELLULE RECHERCH'ACTION	28
LA CELLULE COMMUNICATION	32
LA CELLULE ADMINISTRATION	36
LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE.....	38

SOMMAIRE



INHOUD

VOORWOORD	45
INLEIDING	47
ORGANIGRAM.....	49
DE CEL LEDEN	50
ONZE LEDEN	58
DE CEL OVERLEG VOEDSELHULP	60
DE CEL STEUNPUNT SOCIALENERGIE.....	64
DE CEL ACTIEONDERZOEK	68
DE CEL COMMUNICATIE.....	72
DE CEL ADMINISTRATIE.....	76
STAPPEN VOOR EEN KWALITATIEVE EVALUATIE.....	78



ÉDITO

Tout n'a pas encore été compris sur cette année 2020, mais beaucoup peut déjà en être dit. Il existe en effet des lignes de force que cette année pandémique a soulignées avec insistance. Parmi elles, la contradiction flagrante entre des décisions « économiques » qui ont mené au désinvestissement dans les soins de santé et l'absence quasi-totale de préparation à l'atteinte majeure au droit à la santé que représente cette pandémie. L'état d'impréparation et de manque de vision dans lequel a été abordée la question du coronavirus a été déterminant en termes de conséquences sanitaires, certes, mais aussi sociales.

Il n'est pas étonnant que cette double contrainte ait atteint très directement les premières lignes « social-santé » dans les premiers moments de la pandémie. En manque de moyens, d'informations et de consignes, les premières lignes ont flanché. Le télétravail a remplacé les rencontres les yeux dans les yeux et beaucoup ont alors été perdus de vue. Notamment celles et ceux qui étaient déjà à peine présents sur les radars. Cette « économie grise » a payé le prix fort du premier confinement. Un premier confinement qui a révélé un nombre toujours grandissant de situations d'inégalités et de précarités et qui a, par exemple, vu monter en flèche le nombre de personnes à la recherche d'aide alimentaire.

C'est dans cette perspective que la Secrétaire générale de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) a accepté la proposition qui lui a été faite par le gouvernement fédéral d'intégrer le groupe d'experts du GEES. Il ne pouvait en être autrement si nous voulions avoir la moindre chance de faire entendre la voix du social dans un univers largement balisé par les considérations économiques. Cette implication importante n'a pas été la seule pour une Fédération des Services Sociaux qui a dû à la fois gérer les questions pragmatiques et spécifiques de ses membres et de leurs usagers ainsi que des approches plus globales et plus socio-politiques en participant à différentes task-forces et groupes de travail mis en place notamment au niveau régional bruxellois.

Parmi les outils et les instruments mis en place très rapidement dans la chronologie de la crise sanitaire, il y a aussi évidemment le n° vert, désormais rebaptisé « Allo? Aide sociale ». Un numéro d'appel gratuit dont le succès est à ajouter aux désastres sociaux de cette année 2020. Le nombre d'appelants est en effet proportionnellement plus important en Région Bruxelles-Capitale que dans d'autres régions du pays et ce n'est pas rassurant pour l'avenir.

C'est pourquoi il est important de continuer à mesurer les demandes et les besoins émanant de populations souvent privées de capacités à s'organiser et à s'autonomiser. C'est également la raison pour laquelle la FdSS (Fédération des Services Sociaux), tout au long de cette année, a développé deux axes stratégiques qu'elle souhaite continuer à travailler dans les mois et les années qui viennent : le redimensionnement de l'action sociale, d'une part, l'intervention en amont des situations sociales difficiles, d'un autre côté.

Ces derniers mois nous ont en effet appris au moins deux choses. La première, c'est qu'il est nécessaire d'établir de nouvelles proximités sociales avec des publics de plus en plus nombreux et diversifiés et qu'une approche par quartiers, secteurs statistiques ou rues est dès lors devenue indispensable. La deuxième, c'est que les interventions en amont de situations problématiques, outre qu'elles participent à une résolution plus rapide et souvent plus efficace des questions sociales, coûtent également moins cher à la société. Ce sont ces axes et ces méthodes qui continueront d'animer le travail de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) dans les mois et, sans doute, les années qui viennent.

Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale



PRÉSENTATION

La FdSS¹ (Fédération des Services Sociaux) fédère et représente des services sociaux associatifs en Wallonie et à Bruxelles.

Pour soutenir les acteurs sociaux de terrain, elle développe des projets, des formations et une expertise, en particulier dans les domaines du droit à l'alimentation, à l'eau et à l'énergie. Elle contribue également à la réflexion en matière de travail social et de politique sociale via ses projets de recherche-action.

À partir de ces analyses et en collaboration avec les travailleurs sociaux, elle interpelle et formule des recommandations à l'attention des pouvoirs publics et des acteurs administratifs et associatifs.

NOS COMBATS

Inégalités sociales et précarités

Nous luttons contre les inégalités socio-économiques et les précarités, en remettant en cause le système producteur de ces inégalités et en plaident pour le renforcement des protections sociales et une meilleure justice fiscale.

Nous combattons aussi les stéréotypes et les idées reçues à propos de la pauvreté et des personnes qui en sont victimes.

Nous visons un partage et la reconnaissance des savoirs et des expériences de toutes et tous, dans une perspective de justice sociale.

Accès effectif aux droits fondamentaux

Nous défendons et promouvons l'accès aux droits fondamentaux² des personnes qui en sont le plus éloignées. Au cœur de nos actions : les droits à la protection sociale, à la justice, à la vie privée, à la santé, à l'alimentation, à l'énergie et à l'eau, à un environnement sain, à la culture, à la citoyenneté, ...

Ces droits fondamentaux sont considérés comme interdépendants.

Une vision et une éthique du travail social

Nous défendons un travail social respectueux de l'éthique et du code de déontologie³, tant dans les pratiques que dans les conditions d'exercice.

Nous luttons contre l'instrumentalisation du travail social à des fins sécuritaires, de contrôle ou de répression.

Nous défendons un travail social porteur de

transformations sociales.

NOS ACTIONS

Défendre & Représenter

Nous poursuivons une mission de conseil et de représentation par la défense des intérêts de services sociaux auprès des pouvoirs publics et de diverses instances consultatives et intersectorielles.

Former & Accompagner

Nous accompagnons les organisations et les acteurs de terrain en développant des formations, des services, des projets et des outils pour soutenir le travail social.

Nous nous impliquons dans la création d'espaces de collaboration, de dialogue et de coordination, entre les acteurs de terrain, entre les membres de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) ainsi qu'avec d'autres partenaires du secteur. Ce travail a pour finalité d'échanger autour des pratiques professionnelles et des problématiques rencontrées dans l'action sociale.

Produire de l'analyse & Interpeller

Pour nourrir l'action, nous documentons et analysons les inégalités sociales, les formes de précarité, les réalités du travail social et les conséquences des politiques sociales. Nos analyses s'appuient sur les expertises multiples (sociologiques, professionnelles, expérientielles), en donnant aux personnes concernées une place d'acteur dans nos recherches.

À partir de ces analyses et en collaboration avec les travailleurs sociaux, nous interpellons et formulons

¹ La FdSS (Fédération des Services Sociaux) regroupe deux ASBL distinctes mais soeurs : l'ASBL Fédération des Services Sociaux et l'ASBL Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires / de VZW Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten. Elles ont chacune leurs propres membres. Elles mettent en commun leurs ressources et poursuivent des objectifs similaires, tout en étant attentives, l'une et l'autre, à défendre les intérêts spécifiques de leurs membres.

² En référence à l'art. 23 de la constitution belge.

³ https://www.fdss.be/wp-content/uploads/code_belge_AS.pdf



ORGANIGRAMME

des recommandations à l'attention des pouvoirs publics et des acteurs administratifs et associatifs.

Nous initions ou participons à des mobilisations, dans les médias ou l'espace public, afin de sensibiliser sur les mécanismes générateurs d'exclusion et producteurs d'inégalités sociales.

Créer & impulser

À partir de nos analyses et en interaction avec les acteurs de terrain, nous impulsions et initions des projets là où des besoins, des demandes et des opportunités sont identifiés. La FdSS (Fédération des Services Sociaux) agit ainsi en tant que laboratoire d'idées et de projets innovants dans différents domaines de l'action sociale.

À travers ces impulsions et ces projets, la FdSS (Fédération des Services Sociaux) cherche constamment les moyens de lever les contraintes qui pèsent sur les travailleurs sociaux et les citoyens en vue d'améliorer les conditions d'existence de tous et de bousculer l'ordre établi.



CO-PRÉSIDENCE

Anne Dussart
Valérie Ska (jusqu'à 08/2020)
Gilles Hallez (à partir de 09/2020)

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Céline Nieuwenhuys

CELLULE ADMINISTRATION

Khamisa Achargui
Mohamed Amin Allouch
Hélène Lhoest
Laurence Turine

CELLULE MEMBRES

Jonathan De Schaetzen
Paul Hermant
Julie Kesteloot
Soumaya Khayat
Romain Knapen
Christian Lukenge

CELLULE COMMUNICATION

Alexandre Bayot
Fabienne Bonnoron
Joëlle Van Laethem

CELLULE CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE

Adrien Arial
Francine Beya
Chloé Crokart
Alicia Grana
Brigitte Grisar
Flavie Leclair
Deborah Myaux
Catherine Rousseau

CELLULE CENTRE D'APPUI SOCIALE ENERGIE

Ihsan Bilir
Natacha Delers
Anne Delvaux
Luce Doriaux
Florence Fontmarty
Iris Garitte
Marie Hanse
Véronique van der Plancke
Thomas Vanwynsberghe

CELLULE RECHERCH'ACTION

Lotte Damhuis
Pauline Feron
Charlotte Maisin
Alexia Serré

la cellule MEMBRES

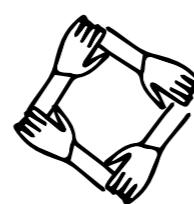
La FdSS (Fédération des Services Sociaux) coordonne actuellement six secteurs de l'aide sociale dont ses membres font partie. Ce travail se traduit par :

- * un soutien dans leur réflexion sur les questions sociales
- * une information sur les questions patronales et les changements de cadre légal
- * la création, au sein de chaque secteur, d'une dynamique collective commune
- * un dialogue permanent entre les membres d'un même secteur et de secteurs différents, par le biais des Inter-Centres et des Sections



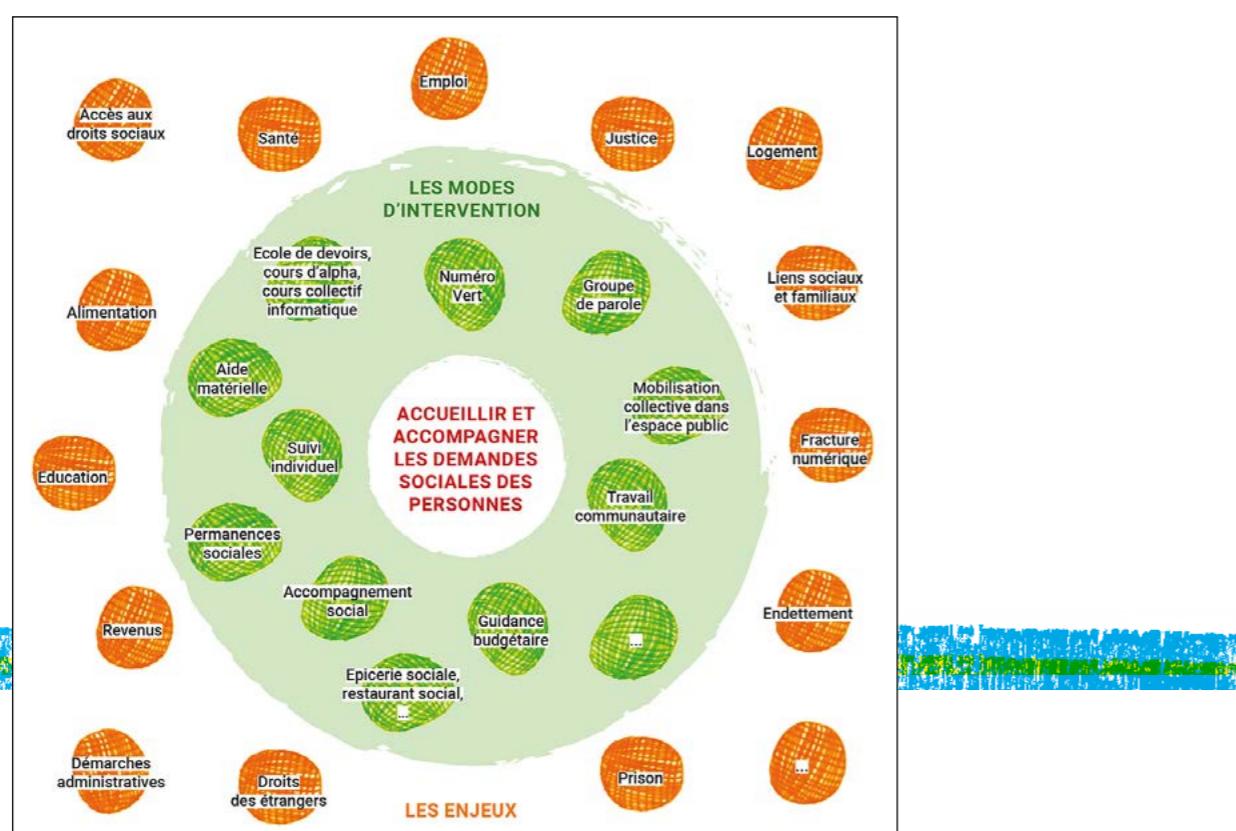
39

MEMBRES
26 bruxellois
13 wallons



+ 2

COLLABORATEURS
Au total, 6 personnes
composent l'équipe



Focus sur les chantiers de l'année 2020



**THÉMATIQUES
ABORDÉES /
CHANTIERS**
selon les 4 axes de
travail de la cellule

SOCIÉTÉ ET POLITIQUES SOCIALES

- * Veille des mesures politiques dans le cadre de la crise Covid
- * Couverture médiatique du numéro vert « Allo? Aide sociale »
- * Plaidoyer pour renforcer les mesures de soutien aux publics précarisés
- * Plaidoyer pour renforcer l'accessibilité des services publics et privés
- * Plaidoyer pour lutter contre le non-recours et la fracture numérique
- * Lancement étude Territoire Zéro Chômeurs de Longue Durée
- * Participation à l'émission-colloque « Faites le travail » et « distances sociales »
- * Coordination et Mobilisation dans la cadre de la journée du 17 octobre

ORGANISATION « SOCIAL SANTÉ »

- * Analyse et transmission des mesures Covid encadrant l'activité des services membres
- * Représentation des secteurs auprès des Cabinets, administrations et lieux de concertation
- * Coordination et accompagnement des demandes de subvention Covid pour les secteurs
- * Participation aux Task Forces Urgence sociale bruxelloise et wallonne
- * Finalisation et diffusion de la note de vision intersectorielle sociale santé de l'IFA - <https://www.cbcbs.be/Une-note-de-vision-politique-pour-le-Social-Sante-en-region-bruxelloise>
- * Mise en place d'un GT intersectoriel ambulatoire et promotion de la santé
- * Newsletter aux membres « ces infos peuvent vous intéresser » (formations, appels à projets, webinaire ; appels à témoignages ; revue de presse)

TRAVAIL SOCIAL ET MÉTHODES D'INTERVENTION

- * Accompagnement des membres dans l'adaptation des services, des équipes et des activités aux mesures Covid
- * Lancement du numéro vert bruxellois « Allo? Aide sociale »
- * Lancement du webinaire « Réponses locales à crise globale » en RBC et en RW.
- * Coordination du programme OPALE : mise à disposition, formations, développement et récolte des données

PÔLE PATRONAL

- * Représentation des secteurs auprès de la FASS et des CP ad hoc
 - Gestion de la crise Covid pour le secteur ambulatoire (COCOF, RW) : immunisation des subventions, interpellation des autorités, chômage temporaire, complément au chômage temporaire ; CCT relative aux assimilations en matière de chômage temporaire dans le cadre de la crise sanitaire ; ...)
 - Primes de fin d'année classique, d'encouragement et de remerciement dans le cadre de la crise Covid : validation des montants de la PFA, interpellation par les partenaires sociaux du gouvernement RW et FWB, négociation CCT...
 - Discussions, participations aux concertations et interpellations concernant les montants annoncés pour les ANM 2020-2024
- * Veille relative au télétravail (formes et obligations), au congé parental enfant en quarantaine et au chômage temporaire
- * Analyse des formes juridiques pour les groupements d'employeurs
- * Permanence à destination des membres
- * Newsletter aux membres « infos patronales » (obligations, régimes et contrôle du télétravail; élargissement du congé de naissance; embauche compensatoire et plans de formation 2021; Prime de fin d'année/ d'encouragement/ de remerciement; congé parental corona; congé enfant en quarantaine, ...)

Les espaces de travail investis par la cellule

- * Toposecteurs : 26
- * Réunion d'équipe : 10
- * Participation au Comité Stratégique et Comité Stratégique élargi (mis en place durant le 1er confinement) : 23
- * Mise au vert de la cellule secteur : 1



242

ESPACES DE TRAVAIL

- * GT OPALE : 3
- * GT Interface opale : 5
- * Formations Opale : 3
- * GT Numéro vert : 12

2 NOUVEAUX GROUPES DE TRAVAIL verront le jour en 2021 : GT Refinancement des secteurs et GT Accessibilité.

60 internes à la FdSS

33 inter-centres

23 groupes de travail sectoriel

59 espaces de concertation et de consultation bruxellois et wallons

19 pôle patronal

48 espaces de collaborations privilégiées

ESPACES DE COLLABORATIONS PRIVILÉGIÉES On constate l'augmentation de la fréquence des réunions et le renforcement des concertations sectorielles (IFA, secteur de l'intégration, CSS, Interfédéral Sex Working Group).

En effet, la crise a obligé les acteurs de terrain à développer de nouvelles collaborations pour répondre à la complexité des situations vécues et rencontrées à l'échelle des publics mais aussi des secteurs.

- * Inter-Fédération Ambulatoire (IFA) : 16
- * CVTS : 8
- * Fondation roi Baudouin - Inclusion numérique : 2
- * Concertation des CSS associatifs et mutuellistes en Wallonie : 2
- * Concertation du secteur de l'intégration des personnes étrangères en Wallonie : 15
- * Concertation "Interfédéral Sex Working Group" : 2
- * DPO violences conjugales et sexuelles : 3



Réunions inter-centres

- * IC CASG : 9
- * IC CAP : 7
- * IC CAP CASG : 2
- * IC CAP CASG Officiel : 1
- * IC Wallons : 4 (dont une rencontre avec la ministre Morreale et son cabinet)
- * IC CSS : 2
- * IC ILI : 5
- * IC SASPP : 3

LES INTER-CENTRES sont des espaces privilégiés pour les secteurs où se réalisent les allers-retours nécessaires entre les équipes de terrain, la FdSS (Fédération des Services Sociaux), les administrations, les Cabinets, les conseils consultatifs, les réseaux social-santé sur les territoires bruxellois et wallon, ainsi que les autres espaces de travail investis par les secteurs membres de la FdSS (Fédération des Services Sociaux).

2020 a bien entendu été marqué par la crise du coronavirus, Les Inter-Centres se sont montrés essentiels comme lieu de coordination, d'information et d'alignement sectoriel durant cette année où les équipes ont été particulièrement mises à rude épreuve.

ESPACES DE CONCERTATION ET DE CONSULTATION De manière générale, la cellule secteur note une intensification des relations de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) avec les administrations et les Cabinets compétents pour nos secteurs notamment dans le cas de la mise en place du numéro vert.

BRUXELLES

- * Bureau et section ambulatoire du Conseil consultatif Cocof : 4 + 6
- * Task Force Urgence sociale RBC : 10
- * Rencontres avec l'administration Cocof et Cocom: 5
- * Rencontres avec le Cabinet : 4
- * Comité stratégique Plan social santé intégré RBC : 1

WALLONIE

- * CESEW : 6
- * Task Force RW - GT « Monitoring Wallonie - Sans-abrisme / migrants » : 6
- * GT « Permis de travail unique - Sans papiers » : 1
- * Rencontres avec Cabinet et Administration : 16 (dont 5 avec le secteur de l'intégration)

Les projets de la cellule

LA JOURNÉE MONDIALE DE LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ a pu se tenir effectivement le 17 octobre 2020 dans le centre de Bruxelles et a rassemblé un public nombreux et attentif autour du lien entre social et climat. Le collectif « Rendre Visible l'Invisible », dont la FdSS a favorisé l'émergence et qui rassemble une vingtaine d'associations sociales et socio-culturelles, a voulu travailler cette question à partir du social et non du climat comme c'est ordinairement le cas. Il a été rejoint dans son approche par des groupes et des ONG « climatiques » comme Agenda 21, Rencontre des Continents ou Greenpeace, désormais membres du collectif.

Avec le Collectif Rendre visible l'Invisible.

RENDRE VISIBLE L'INVISIBLE

20

RÉUNIONS PRÉPARATOIRES

600

PARTICIPANT·E·S

La première session de **L'ÉCOLE DE TRANSFORMATION SOCIALE** s'est arrêtée net au mois de mars 2020. En octobre, l'ETS est parvenue à rassembler les participants pour une non-conclusion de cette première session. Depuis, les partenaires de l'ETS planchent sur l'organisation d'un « Hors-Série », axé sur les leçons à tirer de la crise du Covid et des possibilités de réaffirmer l'urgence de la transformation sociale.

Avec Le Forum Bruxelles contre les inégalités, BXL Laïque, IESSID et le CBCS.

L'ÉCOLE DE TRANSFORMATION SOCIALE

8

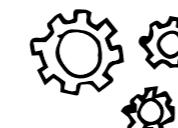
RÉUNIONS PRÉPARATOIRES

3

SESSIONS

GROUPES DE TRAVAIL INTERSECTORIEL PROMOTION DE LA SANTÉ
Face au constat du peu de collaboration et surtout d'interconnaissance entre le secteur ambulatoire et le secteur de la promotion de la santé, il a été décidé de lancer un GT pour pallier ce déficit et lancer des pistes de collaboration.

Avec l'Inter-Fédération Ambulatoire (IFA) et le secteur de la Promotion de la santé.



7

RENCONTRES PRÉPARATOIRES

3

AXES DE TRAVAIL qui interrogent les tensions inhérentes à nos modes d'intervention urgence/continuité, individuel/communautaire, service/projet

3

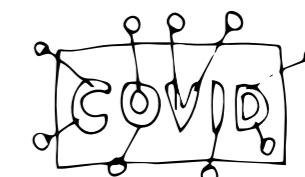
ATELIERS mis en place à partir de 3 projets-ressources de collaboration entre l'ambulatoire et la promotion de la santé pour 2021

WEBINAIRE « RÉPONSES LOCALES À CRISE GLOBALE » Rassembler les actrices et acteurs de terrain pour échanger ensemble sur les manières d'aborder les messages et les pratiques visant à réduire les risques d'exposition au virus mais également de combattre ses dégâts collatéraux : la précarisation, la solitude, l'isolement, la parentalité intensifiée...

Comment redimensionner nos pratiques à l'échelle des quartiers ? Comment s'assurer de garder le lien avec l'ensemble des personnes fragiles sur le territoire ? Comment se serrer les coudes, entre acteurs de terrain, pour se soutenir sur un même territoire ?

Avec le Réseau Transition, la Fédération des maisons médicales, l'Agence Alter, Présence et Action Culturelles, le Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), Les Équipes Populaires, l'ULB (projet Synergie), le Forum Bruxelles contre les inégalités et le Collectif 21 pour Bruxelles.

Et avec les Centres Locaux de Promotion de la Santé (CLPS), le Centre d'Information et d'Education Populaire (CIEP), la Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale (CAIPS), les Equipes Populaires du Brabant Wallon, Habitat et participation, l'Observatoire de la Santé du Hainaut, Présence et Action Culturelles (PAC), le Réseau Transition.be et l'Union des Agricultrices Wallonnes (UAW) pour la Wallonie.



16

RÉUNIONS PRÉPARATOIRES

2

WEBINAIRES

20

ATELIERS

200

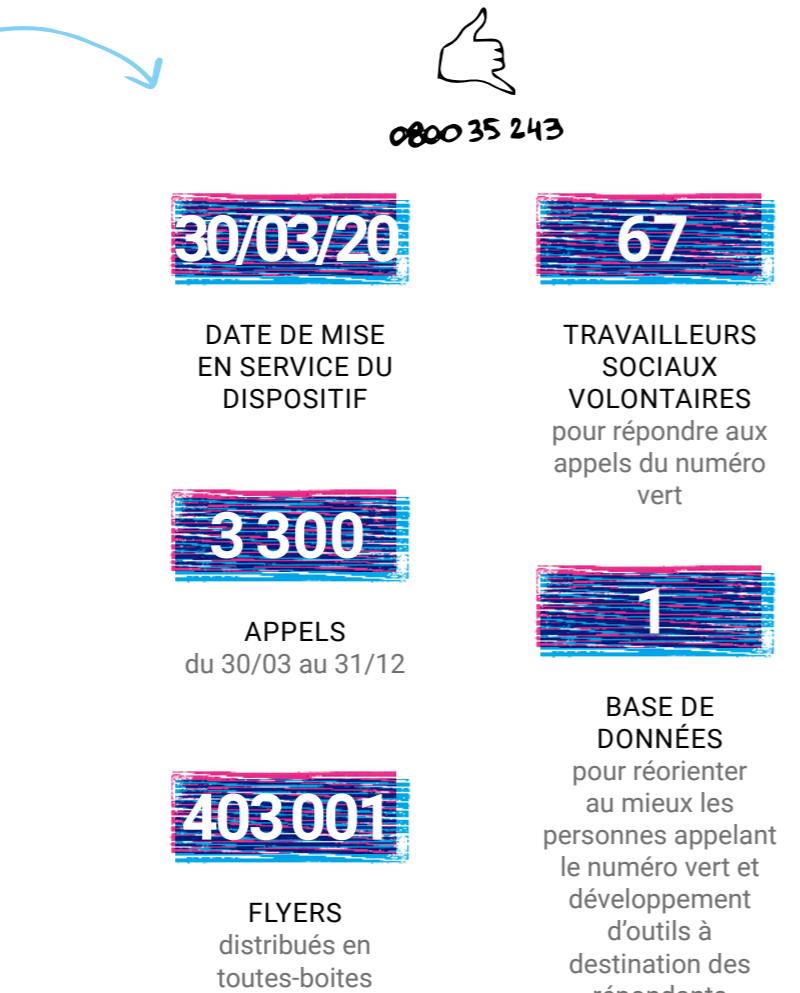
PARTICIPANT·E·S

LE NUMÉRO VERT « ALLO ? AIDE SOCIALE »

15 services sociaux impliqués (14 CAP/CASG + CAW) : coordonnés par la FdSS (Fédération des Services Sociaux), les travailleurs sociaux de différents services sociaux bruxellois se reliaient pour assurer en continu (de 9 à 17h les jours ouvrables - et au début de la crise : de 8 à 20h en semaine et de 10 à 18h les weekends) une permanence téléphonique francophone et néerlandophone à destination des bruxelloises et bruxellois. La FdSS tient à les remercier plus que chaleureusement pour leur engagement à la base volontaire dans la mise sur pied de ce dispositif.

Avec les CAP, les CASG et het CAW Brussel.

Collaboration et appui des services publics : CO-COF, COCOM et CIRB.



Ça nous travaille

Le numéro vert bruxellois a été mis sur pied par le secteur social associatif le 30 mars 2020, aux premiers jours du confinement. Il n'a jamais cessé ses activités depuis. Il permet aux personnes en difficulté d'être mises en contact avec des travailleuses et des travailleurs sociaux. Il propose et organise, si l'appelant·e le souhaite, un relais le plus direct et personnalisé possible au sein des secteurs de l'aide sociale/santé. Il prodigue également de l'information sur les droits sociaux des personnes.

En dix mois d'activité, le N° Vert a reçu 3.609 appels dans lesquels s'exprimaient 4.592 demandes d'aide ou d'information¹. Un chiffre élevé, mais qui ne surprend pas compte tenu du niveau de pauvreté de la Région bruxelloise.

C'est dans la capitale en effet que les indicateurs de la pauvreté sont les plus élevés : risque de pauvreté sur base du revenu, niveau de privation matérielle et sociale, faible intensité d'emploi des ménages, etc.

Au niveau du bilan des appels, cela se traduit par la place prépondérante des demandes de type alimentaire. L'insécurité alimentaire et la faim touchent des publics de plus en plus nombreux : 1 appel sur 4 concerne une demande d'aide alimentaire et ce chiffre est en constante augmentation. Les étudiants, les personnes sans-papiers, les travailleurs pauvres, les familles monoparentales ainsi que les personnes âgées sont les plus concernés.

Le logement figure aussi parmi les préoccupations dont l'intensité a augmenté au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie. Les problématiques du logement et du sans-abrisme représentent 11,6% des demandes reçues entre le 26 octobre et le 31 janvier, contre 7,4% des demandes lors du deuxième bilan des appels (7 juillet-23 octobre). Les appels concernent la crainte de perdre son logement, le coût des loyers ou encore l'inadaptation des logements à la situation pandémique créant des conséquences pour la santé physique et mentale des habitants et des habitantes.

Entoilé de fond de ces constats, la situation financière des personnes fait partie des inquiétudes en progression depuis le début du premier confinement. 23,6% des appellants exposent une difficulté liée à leur revenu, à leur emploi, à la situation financière générale de leur ménage ou à un endettement. C'est un pourcentage en augmentation par rapport à la période précédente où ce nombre d'appels s'élevait à 18%. Ces appels révèlent au moins deux choses : premièrement, pour beaucoup de personnes, les revenus de remplacement ne suffisent plus ; deuxièmement la difficulté, voire l'impossibilité d'accès aux services créée de la précarité.

Cette situation conforte la FdSS (Fédération des Services Sociaux) dans sa volonté de redimensionner

l'action sociale au plus près des personnes et des quartiers de vie. Cette approche doit permettre à des publics précarisés d'être soutenus et équipés dans leurs rapports avec les administrations et les institutions afin de faire valoir leurs droits. En tissant des liens entre associations au sein d'un territoire, le parcours et l'accès des publics aux initiatives locales, aux services sociaux (privés ou publics) s'en trouvent facilité, ce qui contribue par ailleurs à lutter contre le non-recours. Intervenir en amont de situations qui peuvent rapidement se dégrader est l'axe d'action privilégié promu par les membres de la fédération. Cette approche reflète le choix de société que défend la FdSS (Fédération des Services Sociaux), c'est-à-dire une société où la dignité humaine et la justice sociale sont réellement des priorités face à la crise du Covid. Les politiques de colmatage de la misère doivent impérativement céder le pas à une véritable politique de soin, de redistribution des richesses et d'égal accès aux droits fondamentaux. D'autant plus que les nouvelles situations sociales qui seront héritées de la pandémie viendront s'empiler sur des situations préexistantes au risque de faire disparaître les personnes qui sont déjà les plus éloignées des aides dont elles peuvent bénéficier et des droits auxquels elles sont éligibles.

Cette approche « par l'amont » demande cependant à être corrélée à d'autres facultés d'intervention et d'action. A cet égard, le manque de moyens financiers, humains et logistiques des services du secteur social-santé de première ligne reste une préoccupation de tous les instants si l'on veut s'emparer correctement d'une situation sociale dont on aura compris qu'elle n'est pas loin d'être explosive.

¹ Les statistiques des appels dont il est question ici ont été clôturées au 29 janvier 2021.

nos MEMBRES

Les membres bruxellois

CENTRES D'ACTION SOCIALE GLOBALE (CASG)

Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est

Entr'Aide des Marolles

Espace P...

Espace Social Télé-Service

Pour Les Familles

Service Social Juif

Solidarité Savoir

Tels Quels

Wolu-Services

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES SOCIAUX (SASLS)

Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux - SASLS

18

CENTRES D'AIDE AUX PERSONNES (CAP)

Accueil Protestant

Brabantia

Centre d'Accueil Social Abbé Froidure

Centre Social Protestant

Fondation pour l'Assistance Morale aux Détenus

La Porte Verte - Snijboontje

Les Amis d'Accompagner

Les Maisons de Quartier

Maison des parents solos

Mentor Escale

Partenamut

Rizome-BXL

SASB (Siréas)

Service Social des Solidarités

Services Sociaux des Quartiers 1030



La FdSS (Fédération des Services Sociaux) coordonne actuellement six secteurs de l'aide sociale dont ses membres font partie en Wallonie et à Bruxelles. Leur champ d'action est la lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Les coordonnées complètes de nos membres se trouvent sur notre site : <https://www.fdss.be/fr/member/>

Les membres wallons

CENTRES DE SERVICE SOCIAL (CSS)

Aide aux Personnes Déplacées

Centre de Service Social de Namur

Centre Liégeois de Service Social

Partenamut

SERVICES D'AIDE ET DE SOINS AUX PERSONNES PROSTITUÉES (SASPP)

Entre 2 Wallonie

Espace P...

Icar Wallonie

INITIATIVES LOCALES D'INTÉGRATION (ILI)

Aide aux Personnes Déplacées

Cap Migrants

Centre des Immigrés Namur-Luxembourg

Espace 28

Mentor Escale

Point d'Appui, service d'aide aux personnes sans papiers

Télé-service Liège

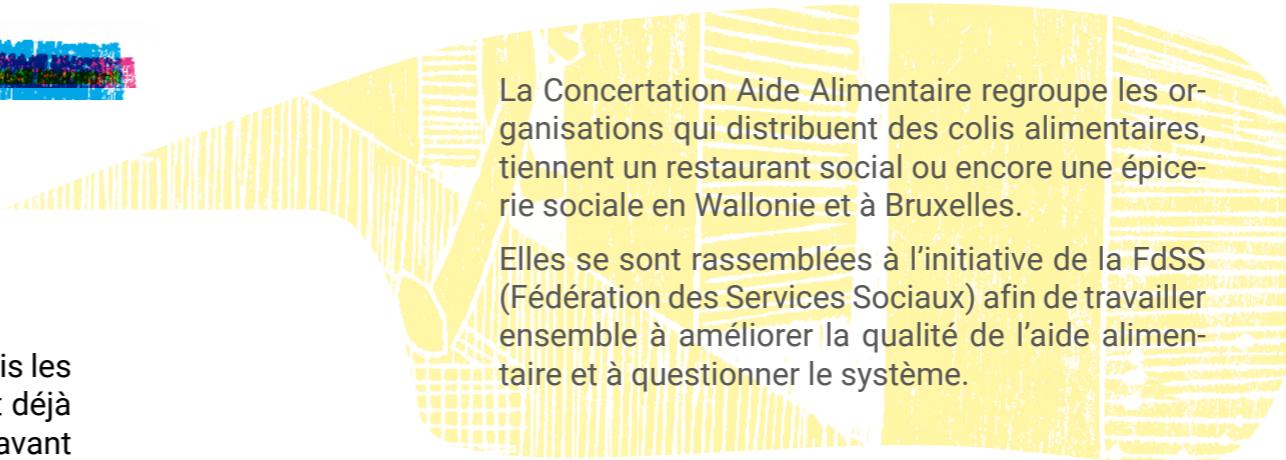
19

La cellule CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE

Les épidémies, comme d'autres crises, sont vues comme des moments de rupture. Mais les crises ont aussi pour effet d'amplifier et de mettre au grand jour des traits qui étaient déjà présents dans la société. Ainsi, les groupes qui étaient à la marge de l'appareil social avant la crise s'en retrouvent davantage exclus.

Dans le cas de l'aide alimentaire en Belgique, cette observation s'est vérifiée durant l'épidémie de COVID-19, avec une augmentation des demandes d'aide oscillant, selon les lieux et les régions, entre 15 et 30% au terme du premier confinement.

Alors que les demandes augmentaient considérablement, les services d'aide alimentaire qui sont restés ouverts, ont dû s'adapter aux contraintes sanitaires et, pour certains, se réinventer. Il s'agissait de faire avec des équipes réduites en raison du retrait de nombreux bénévoles âgés, de mettre en place des mesures pour respecter les consignes sanitaires, de faire sans matériel d'hygiène, de trouver les moyens d'offrir un service qui respecte la dignité des personnes alors que les files s'allongeaient aux portes des services et que l'accompagnement social était réduit à néant.



La Concertation Aide Alimentaire regroupe les organisations qui distribuent des colis alimentaires, tiennent un restaurant social ou encore une épicerie sociale en Wallonie et à Bruxelles.

Elles se sont rassemblées à l'initiative de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) afin de travailler ensemble à améliorer la qualité de l'aide alimentaire et à questionner le système.

Comme les autres acteurs de l'aide alimentaire, la CAA a dû s'adapter à la situation. Elle s'est montrée très réactive, a mis en veille certaines activités pour en déployer d'autres, répondant mieux aux urgences. Ce travail s'est articulé autour de 4 axes.

RÉPONDRE AUX DEMANDES D'AIDE INDIVIDUELLES

Dès le premier confinement nous avons reçu de nombreuses demandes d'aide alimentaire individuelles, soit par téléphone, soit via notre adresse mail (aidealimentaire@fdss.be), soit encore via notre page Facebook. Toutes les demandes que nous avons reçues ont été traitées et réorientées. Nous avons également soutenu le travail des Numéros verts pour les urgences sociales.

SOUTENIR LES ORGANISATIONS D'AIDE ALIMENTAIRE

Durant les périodes de confinement, nous avons conservé un contact étroit avec les organisations sur le terrain, répondant à leurs questions et accompagnant la recherche de solutions. Nous avons ainsi pu établir un état des lieux, assez précis, de la situation sur le terrain, des besoins s'y exprimant ainsi qu'un « répertoire de crise » actualisé en continu.

Mais pour répondre aux besoins du terrain, c'est un véritable changement de métier qui s'est opéré pour l'équipe de la CAA : autrefois formateurs ou animateurs de réseaux, certains d'entre nous sont devenus des logisticiens achetant, stockant et distribuant masques, gants, contenants alimentaires et autres gels hydro-alcooliques.

Nous avons aussi continué à diffuser la News de l'aide alimentaire en ciblant les informations utiles et en pointant les pratiques d'adaptation et bonnes pratiques développées sur le terrain.

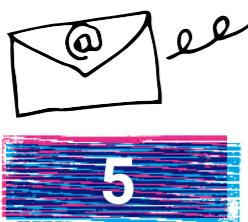
SOUTENIR LES POUVOIRS PUBLICS

Nous avons répondu présents à l'invitation des autorités publiques fédérales, wallonnes et bruxelloises pour participer et contribuer aux Task Forces et groupes de travail permettant de faire remonter les problèmes rencontrés sur le terrain et de coordonner une réponse alimentaire à l'urgence.

COLLABORER AVEC D'AUTRES ACTEURS WALLONS ET BRUXELLOIS

La crise COVID croise et renforce d'autres crises : sociales, économiques, environnementales. Beaucoup d'acteurs et de secteurs ont été bouleversés. La recherche de solutions de crise mais aussi de pistes de changement pour le futur a conduit à de nouvelles collaborations, multi-acteurs et multi-disciplinaires. De nouvelles réflexions émergent pour l'avenir : quelle place pour les chèques alimentaires ? Faut-il relayer les propositions de plus en plus populaires de sécurité sociale alimentaire ? Mettre en place des réseaux d'achats communs dans les quartiers populaires ? Les idées fusent à mesure que se multiplient les acteurs intéressés par la question de l'accès à l'alimentation pour les populations vulnérables.

Tout en maintenant une réponse à une urgence qui va perdurer, il s'agit de penser l'avenir. De faire le tri entre les idées fantaisies, les fausses bonnes idées et les pistes prometteuses avec toutes les personnes concernées, notamment les personnes qui ont recours à ces aides et à ces systèmes pour s'en sortir au quotidien.



NEWSLETTER



NEWSLETTER



7

ENQUÊTES
pour suivre les dynamiques et besoins du terrain tout au long du confinement

- Besoins en matériel pour faire du take away
- État des lieux du secteur
- Besoins des associations
- Chèques alimentaires
- Évolution du nombre de demandes d'aide alimentaire
- Matériel de protection pour le déconfinement
- Besoins des associations pour maintenir les services



Appui aux

2

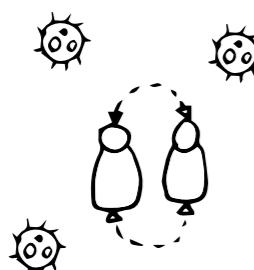
NUMÉROS VERTS
À BRUXELLES ET EN WALLONIE



RECOMMANDATIONS
POLITIQUES

- FEAD
- Chèques alimentaires
- Réponse COVID

...



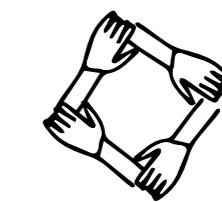
APPUI

AUX ADAPTATIONS DU TERRAIN EN CONTEXTE DE CRISE
pratiques d'aide alimentaire en contexte de crise
+ soutien aux initiatives citoyennes



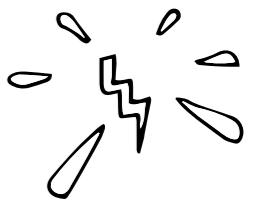
1 840

TONNES
D'INVENDUS
RÉCOLTÉS ET
DISTRIBUÉS
par LOCO et
Bourse aux Dons
avec l'appui de la
Concertation Aide
Alimentaire



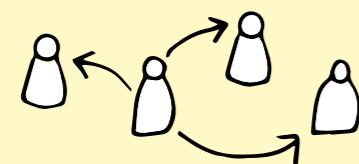
1

UNE ÉQUIPE QUI
SE SERRE LES
COUDES



↗

PRESSION
MAXIMALE
réactivité,
adaptation, ...



achat et
distribution

26 167

+

108 000

+

5 000

+

5 000

+

...

REPAS
DISTRIBUÉS
avec l'appui de la
Concertation Aide
Alimentaire

CONTENANTS
POUR DU TAKE
AWAY

MASQUES

GANTS

PRODUITS
DÉSINFECTANTS,
LAVETTES...

La cellule CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE

L'année 2020 a évidemment bousculé les projets en cours, coupé des élans mais en a aussi fait naître d'autres. Elle a sans conteste été marquée par les effets de la pandémie, en particulier le détricotage du maillage social et l'urgence d'y pallier, de raccommoder et de tisser des liens autrement.

Comment, dans un tel contexte, faire valoir ses droits, accéder à l'information et aux services d'aide, et faire face à de nouveaux besoins ? Comment continuer à soutenir des travailleurs sociaux qui, du jour au lendemain, se sont retrouvés à distance de leur public ? Nous avons dû, comme tout le monde, réadapter nos méthodes de travail. Plusieurs lignes directrices ont orienté ces ajustements :

L'ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU COMME UNE ÉVIDENCE

La crise sanitaire a indéniablement mis en avant les inégalités et les incohérences du système. Mais cette crise a aussi recentré les débats sur les essentiels. L'une des premières mesures prises par les autorités en mars 2020 fut l'interdiction des coupures d'eau, de gaz et d'électricité. Pour la première fois, il semble évident pour tous qu'on ne peut pas mener une vie digne sans accès à l'énergie et à l'eau. Puisque ce consensus existe aujourd'hui, pourquoi n'a-t-il pas émergé plus tôt ? Une évidence telle que celle-là n'en cache-t-elle pas une autre, plus fondamentale encore ? Il n'est pas plus acceptable de vivre sans eau ou sans énergie même lorsqu'on ne combat pas une pandémie ! Nous avons rappelé ou débusqué les évidences en 2020, nous continuerons à le faire dans les années à venir.



104

HEURES PASSÉES
AU TÉLÉPHONE
avec les cabinets
et administrations



10

AVOCATS
qui se sont portés
volontaires pour
constituer une
section énergie
au sein du Bureau
d'Aide Juridique



183

MODIFICATIONS
DU SITE
INTERNET
pour informer
de l'évolution
des mesures et
ouvertures des
services



288

DEMANDES DE
PARTICULIERS
prises en charge



Le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) est un service régional de soutien aux travailleurs de première ligne de la Région de Bruxelles-Capitale. Il forme et soutient les travailleurs sociaux sur les questions de précarités énergétique et hydrique.

RESSERRER LES RANGS, SOUTENIR ET RESTER PROCHES DU PUBLIC

Nous avons bien sûr ressenti l'urgence et la nécessité de répondre à de nouveaux besoins mais aussi l'accélération de projets que nous avions pressentis comme nécessaires.

Rapidement, nous avons mis en place une veille sur l'accessibilité des services spécifiques à l'énergie, à l'eau et au logement. Face à la fermeture totale ou partielle de certains d'entre eux, nous avons ouvert la permanence et les accompagnements aux particuliers en acceptant rapidement les possibilités de visite à domicile pour répondre aux situations d'urgence. Dans la même optique, avec l'ensemble de la FdSS (Fédération des Services Sociaux), nous avons contribué à la mise en place du numéro vert « urgences sociales ».

Du côté des outils, nous avons édité deux guides (un opérationnel¹, un sur les mesures sociales COVID²) et une cartographie³ pour équiper au mieux les travailleurs de 1^{ère} ligne. L'idée étant qu'ils puissent, pour les situations énergie et eau, identifier les risques, apporter les premières réponses et orienter vers les services adéquats.



3

NOUVELLES PUBLICATIONS



1 https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/20027-CASE-guideTS_07.pdf
 2 https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/20009-297-210-guideCOVID_10.pdf
 3 https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Cartographie_Energie_Social-1.pdf

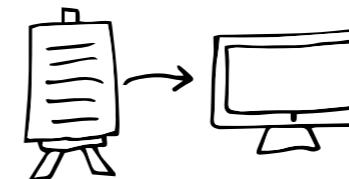
ON NE LÂCHE RIEN !

Un travail étroit s'est développé avec différentes associations, administrations et cabinets ministériels afin d'apporter les réponses les plus pertinentes face à l'urgence mais également dans le but de prévenir les effets à venir de la crise sanitaire. Dans ce bouillonnement, nous sommes restés vigilants et forces de propositions pour une prise en compte de la précarité et des risques de non-recours dans chaque débat et décision. Nous préparons déjà les enjeux de demain, l'après COVID 19 pour que ces synergies et cette prise de conscience se traduisent dans des mesures à long terme.

LA CRÉATIVITÉ AU SERVICE DU SOCIAL !

Le distanciel nous a contraints à changer nos modes de fonctionnement. Nous avons développé des nouveaux outils et adapté toute notre offre de formation afin que celle-ci puisse être dispensée en ligne.

Si ces adaptations nous ont permis de rester en lien, de poursuivre nos missions, nous sommes plus que jamais convaincus de la nécessité de faire vivre les questions d'accès à l'énergie et à l'eau au plus proche des citoyens, en multipliant les portes d'entrées, en bougeant les lignes, en réinvestissant l'espace public et les communs. Rendez-vous l'année prochaine pour la concrétisation de ces nouveaux projets !

**16**

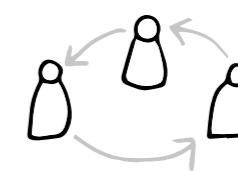
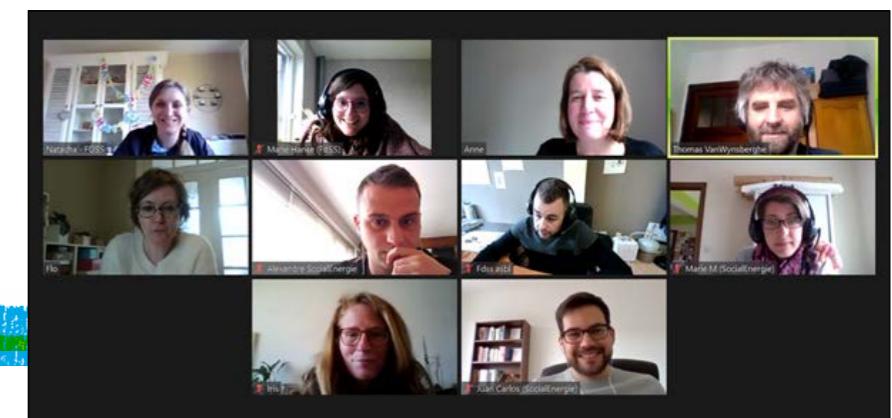
FORMATIONS
adaptées en
vidéoconférence

**2**

**NOUVELLES
SUBVENTIONS**

**1**

PARTICIPATION
à la manif
« La Santé en
Lutte » car un
logement décent
c'est la santé

**- 79%**

**D'ÉCHANGES
INFORMELS ET
CONVIVIAUX**
au sein de l'équipe

La cellule RECHERCH'ACTION

NUMÉRO VERT

Comment et en quoi un dispositif d'urgence peut-il devenir un instrument pérenne de lutte contre le non-recours aux droits ? Retour sur la mise en place du numéro vert pour les urgences sociales à Bruxelles.

Comme décrit par la « cellule membres » dans ce rapport d'activités, le numéro vert a été mis en place au tout début du premier confinement dans le but d'écouter et réorienter les habitants et habitantes de Bruxelles vers les services du secteur social/santé les plus pertinents, en tenant compte de leurs modalités d'ouverture au public.

Le numéro vert, en plus de soutenir la population en informant et en proposant des conseils individualisés à celles et ceux qui le contactent, a d'emblée joué un rôle de « thermomètre » des types de difficultés sociales vécues par les Bruxellois et Bruxelloises.

La cellule recherch'action s'est organisée pour penser et réaliser un monitoring régulier des appels. Dès la mise en place du dispositif, un journal des appels a permis d'encoder certaines informations sur les appels reçus (sexe et code postal de l'appelant, type de demande, type d'action réalisée par le répondant et champ libre permettant d'ajouter des commentaires). Un logiciel informatique a ensuite été créé afin de faciliter le traitement quantitatif des données encodées. Des débriefings avec les répondants et répondantes ont été réalisés au terme de chaque plage de permanence, c'est-à-dire plusieurs fois par jour. L'ensemble de ces données quantitatives et qualitatives ont permis de réaliser des analyses hebdomadaires des appels reçus au numéro vert, qui ont été partagées aux personnes en charge de communiquer, gérer, négocier avec les administrations et la politique sur les effets sociaux de la crise.

Depuis juillet 2020, ces analyses prennent la forme de « bilans des appels »¹ réalisés tous les 4 mois, alimentés par la base de données du numéro vert et par des débriefings collectifs, qui s'organisent désormais chaque lundi midi à distance. Parallèlement à ce travail de suivi continu des appels, et suite à la réalisation d'entretiens approfondis avec des répondants, c'est la question de l'évaluation du dispositif qui rentre en jeu. Beaucoup reste encore à construire : les mécanismes de plaidoyer – déjà éprouvés – gagnent à être mieux co-construits. La méthodologie du travail social par téléphone, assez spécifique, appelle à davantage de cadre et de bases. Deux groupes de travail, animés par les chercheuses de la cellule, se mettent simultanément au travail dès le mois de novembre pour penser ce plaidoyer et cette méthodologie avec les répondants au numéro vert.

Ces moments de co-analyse permettent aujourd'hui d'affiner le cadre du dispositif, de le considérer comme une porte d'entrée supplémentaire vers l'aide sociale formalisée ou citoyenne pour les habitants bruxellois, visant, de cette manière, à lutter contre le non-recours aux droits sans se substituer ou se superposer, même partiellement, aux missions des services sociaux de première ligne. Le numéro « Allo? Aide sociale » n'a pas fini de poser des questions, d'ordre éthique et pratique, que la cellule recherch'action continue d'accompagner en 2021.

Les activités de recherche de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) visent à nourrir la réflexion des travailleurs sociaux et des acteurs politiques en vue de :

- * lutter plus efficacement contre les causes de la pauvreté
- * améliorer les services aux personnes précarisées
- * alimenter le débat de société touchant les thématiques du social



6

SYNTHÈSES HEBDOMADAIRIES
des appels
(avril-mai 2020)



2

BILANS²
des appels
(juin-octobre 2020)



± 50

DÉBRIEFINGS
de fin de
permanence

1

ARTICLE³
dans la Revue
Nouvelle « La
crise n'est pas que
sanitaire », mars
2020



6

DÉBRIEFINGS
collectifs

4

SÉANCES
de groupe de travail

¹ <https://www.fdss.be/fr/publication/numero-vert-durgence-sociale-bruxellois-dossier-de-presse-2/> et <https://www.fdss.be/wp-content/uploads/Bilan20des20appels20No20vert2008003524320Du2006072020au20231020.pdf>

² <https://www.fdss.be/wp-content/uploads/Bilan20des20appels20No20vert2008003524320Du2006072020au20231020.pdf> et https://www.fdss.be/wp-content/uploads/Numerovert_dossier_juillet2020.pdf

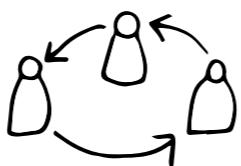
³ https://www.revuenouvelle.be/IMG/pdf/085-090_14_dossier_maisin-6-7p.pdf

PROSTITUTION

Les mesures de confinement ont eu des conséquences directes sur la recherche portant sur l'accompagnement social des personnes qui exercent une activité prostitutionnelle : la prostitution ayant été interdite ou fortement limitée selon les périodes, les associations qui proposent un accompagnement psycho-médicosocial aux personnes prostituées/travailleurs et travailleuses du sexe ont, pour certaines, mis en place des actions d'urgence (distribution d'aide alimentaire, collecte de fonds de survie, etc.) pour venir en aide à leur public. La recherche s'est dès lors mise au diapason de ces reconfigurations, observant et accompagnant les associations dans les effets produits sur le terrain par l'interdiction de la prostitution.



DOSSIER³
dans la Revue Nouvelle « Les prostitutions face à l'action publique »



RÉUNIONS
sectorielles et
interfédérales sur
la mise à l'arrêt de
la prostitution et
ses conséquences
sociales



OBSERVATIONS
DE TERRAIN
à Bruxelles, Charleroi et Liège

AUTRES

OPALE

Une journée de groupe de travail (12/02/20) et un rapport statistique sectoriel CAP-CASG

Lancement de deux nouvelles recherches

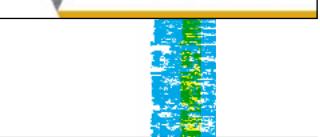
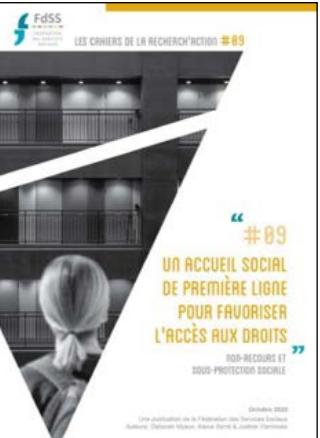
Une recherche, commanditée par le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes en RBC, a débuté en novembre 2020. Elle porte sur les ateliers de prévention au surendettement (objectifs, postures, méthodologies) et sur la façon dont les personnes qui y participent les perçoivent et les vivent.

En soutien à la cellule Concertation Aide Alimentaire, la cellule recherch'action s'est investie dans la réalisation d'un diagnostic territorial visant à mieux comprendre comment les acteurs et les pratiques de l'aide alimentaire se sont ajustés aux nouvelles réalités liées au contexte de crise sanitaire (aggravation des situations de précarités alimentaires, hausse du nombre de demandes, contraintes organisationnelles liées aux mesures sanitaires, nouvelles collaborations avec des initiatives citoyennes...).

1 cahier de la recherch'action sur le non-recours aux droits « Un accueil social de première ligne pour favoriser l'accès aux droits. Non-recours et sous-protection sociale »⁵

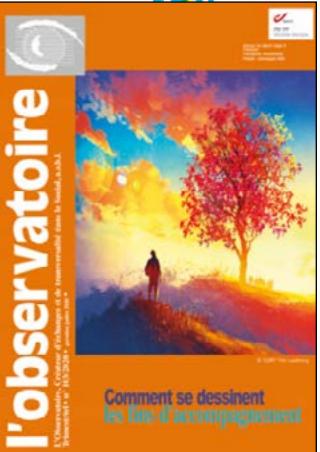
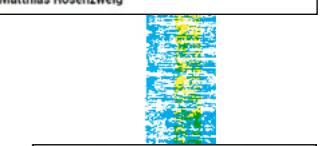
3 publications dans des revues et ouvrages

- Contribution dans le dossier « Précarisation alimentaire, résistances individuelles et expériences pratiques: regards locaux, régionaux, transnationaux » de la revue « Anthropology of food » : Concrétiser l'ambition démocratique de l'alimentation durable ? Expérimentation bruxelloise dans l'aide alimentaire⁶.
- Contribution dans l'ouvrage collectif « Transitions pour une alimentation juste et durable à Bruxelles. Contributions de recherches en co-création »⁷ et portant sur l'expérience de Solenprim.
- « L'introuvable fin de la relation d'aide. Une illustration des paradoxes du travail social contemporain » dans la Revue l'Observatoire⁸.



Anthropology of food
S15 | 2020
Précarisation alimentaire, résistances individuelles et
expériences pratiques: regards locaux, régionaux,
transnationaux

Concrétiser l'ambition démocratique de
l'alimentation durable ?
Expérimentations bruxelloises dans l'aide alimentaire
Achieving the democratic ambition of sustainable food? Brussels experiments in food aid
Lotte Damhuis, Alexia Serré et Matthias Rosenzweig



4 <https://www.revuenouvelle.be/2020-07>

5 https://www.fdss.be/wp-content/uploads/20016-A5_Cahier_Recherchaction9_05.pdf

6 <https://journals.openedition.org/aof/11372>

7 <https://www.editions-academia.be/index.asp?navi=catalogue&obj=livre&no=65476>

8 <http://www.revueobservatoire.be/L-introuvable-fin-de-la-relation-d-aide-Une-illustration-des-paradoxes-du?return=publication>

la cellule COMMUNICATION

Tout comme pour les autres cellules de la FdSS (Fédération des Services Sociaux), notre équipe a vu ses activités modifiées par l'arrivée de la crise sanitaire.

Cela s'est traduit premièrement par un travail d'adaptation des différents supports de communication des équipes et de leurs projets. L'objectif était de permettre au public, mais aussi aux acteurs sociaux, d'être avertis au mieux des changements et des actualités concernant le secteur durant ces mois de crise (activités des services sociaux durant le confinement, activités des services d'aide alimentaire, secteur de l'eau et de l'énergie, mesures prises par la politique, etc.).

La présence de la Secrétaire générale de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) au sein du GEES (Groupe d'experts en charge de l'*exit strategy*) et ensuite du GEMS (Groupe d'Experts du *management* de la crise) s'est accompagnée d'une plus grande visibilité dans la presse pour notre organisation. Alors que la crise sanitaire entraînait avec elle une crise sociale, fragilisait toute une tranche de la population et mettait en difficulté les travailleurs sociaux dans la réalisation de leur mission, notre fédération a souhaité y répondre en renforçant sa mission de plaidoyer. L'objectif a été de mettre en lumière une réalité peu visible et prise en considération dans la gestion de la crise ainsi que de transmettre la position et les recommandations de notre organisation auprès du politique et du grand-public, via notamment les médias. Des tâches autrefois ponctuelles sont devenues régulières : gérer les sollicitations des journalistes, construire les positions et les messages médiatiques, construire les dossiers de presse, diffuser les communiqués de presse et cartes blanches, etc.

Alors que notre équipe est habituellement sollicitée pour l'organisation d'événements en présentiel, la communication s'est, durant cette période, adaptée aux besoins d'événements organisés majoritairement en ligne : colloques-lives, formations, webinaires à destination des travailleurs sociaux bruxellois et wallons... Avec, parfois, certains défis techniques.

Finalement, la diffusion du numéro vert d'urgence sociale bruxellois a fait partie des missions importantes de notre cellule durant l'année 2020. Dans le but de faire connaître ce numéro à la population bruxelloise potentiellement en difficulté, isolée ou ayant des questions d'ordre social, le tissu social présent à l'échelle des quartiers a, dans un premier temps été sollicité. A côté des supports de communication habituellement utilisés par la FdSS (Fédération des Services Sociaux), les citoyens, organisations locales, commerces ont été invités à participer via des affiches réalisables à la main. À la fin de l'année, des toutes-boites ont été distribués en attendant une vaste campagne de communication courant 2021.



9

CARTES
BLANCHES

+

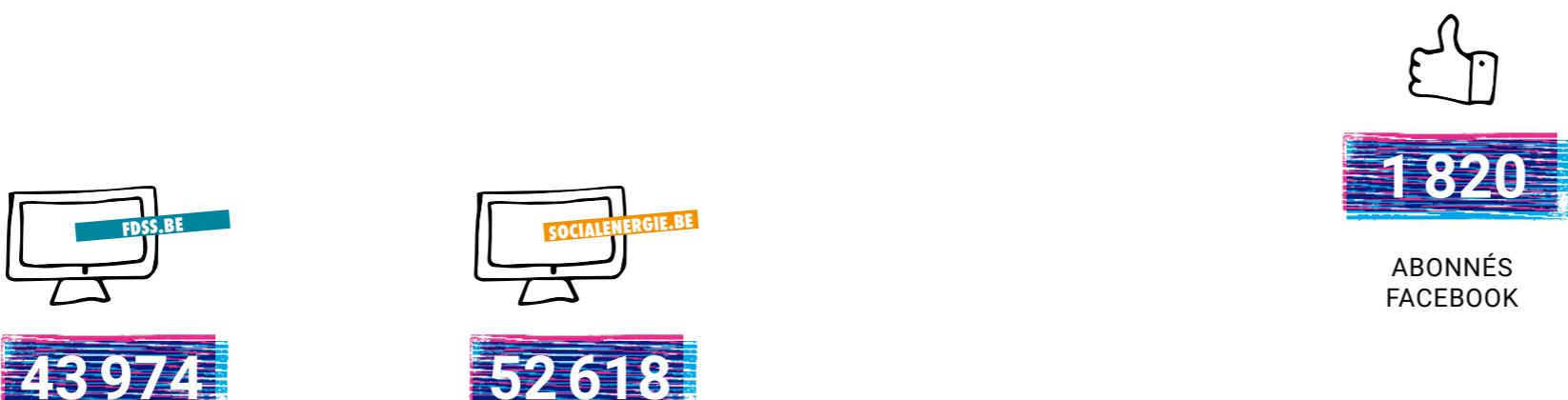
COMMUNIQUÉS
DE PRESSE

2400

ABONNÉS À LA
NEWSLETTER
DE LA FdSS

710

ABONNÉS À LA
NEWSLETTER DE
SOCIALENERGIE



VISITEURS



122 153

PAGES VUES

VISITEURS



99 371

PAGES VUES

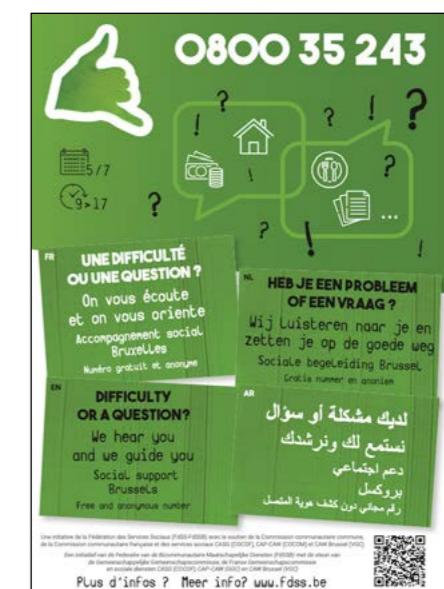


1 820

ABONNÉS
FACEBOOK



PRÉSENCE SUR
INSTAGRAM,
LINKEDIN ET
TWITTER



La cellule ADMINISTRATION

La cellule Administration se compose de la responsable financière, de la responsable administrative et RH, et de 2 employés administratifs et comptables. Le temps de travail de l'ensemble de l'équipe administrative équivaut à 3,25 ETP.

En 2004, il y avait 8 ETP pour nos deux ASBL (l'ASBL Fédération des Services Sociaux et l'ASBL Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires). En 2020, nous sommes à 35 personnes sous contrat de travail.

Cette évolution reflète le dynamisme de l'équipe de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) qui est réellement portée par l'objet social de nos deux 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.

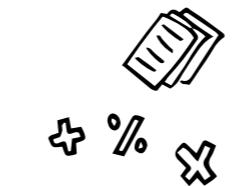
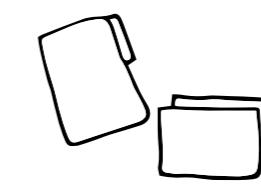
Le travail quotidien de la cellule Administration est riche, varié et de plus en plus complexe au fil des ans. En effet, nous gérons de nombreux subsides dont les exigences de justification sont sans cesse croissantes.

Un vrai travail d'équilibrisme, mené avec succès car les comptes 2020 se présentent positivement, avec une trésorerie maîtrisée, un endettement inexistant et une provision pécules de vacances établie en bonne et due forme.

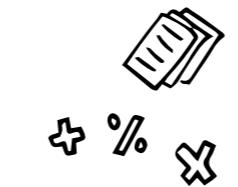
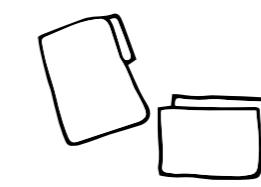
La cellule Administration se tient également à la disposition des membres pour toute aide ou renseignement au niveau comptable, financier ou RH.



ASBL FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX

**20,36**ETP
à gérer**50**FACTURES
DE VENTE**587**FACTURES
D'ACHAT

ASBL FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX BICOMMUNAUTAIRES

**6,93**ETP
à gérer**18**FACTURES
DE VENTE**89**FACTURES
D'ACHAT

La démarche D'ÉVALUATION QUALITATIVE

Dans le cadre de la DEQ 4 (2020-2022), la FdSS (Fédération des Services Sociaux) a décidé de continuer à travailler sur la thématique du « Recueil de données », et de prolonger la démarche entreprise durant la DEQ précédente. Pour rappel, ce thème avait été sélectionné en IC CASG, en concertation avec les parties prenantes impliquées dans la DEQ de la FdSS (Fédération des Services Sociaux).

RAPPEL DU THÈME DE LA DEQ4(2020-2022) DE LA FDSS(FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX) : « ACCOMPAGNEMENT DES MEMBRES DE LA FDSS(FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX), LES CENTRES D'ACTION SOCIALE GLOBALE, DANS LA RÉCOLTE DE DONNÉES ».

Ce thème est en relation directe avec les missions de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) : 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 favorise par là, 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 (Fédération des Services Sociaux) 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 servir d'outil pour 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.

Dans le cadre de la DEQ 3 (2017-2019), nous avions travaillé sur 3 enjeux : la performance de l'outil (développement technique, interface, fiabilité, ...) ; l'utilisation de l'outil (sens de la récolte de données, pratiques d'encodage, finalités,...) ; l'usage des données récoltées (réflexivité, exploitation statistique, interpellations,...). Ces axes de travail ont été maintenus pour la DEQ 4.

- La performance de l'outil
 - Amélioration continue du programme sur base des retours des utilisateurs
 - Finalisation du développement du module « activités collectives et communautaires »
- L'utilisation de l'outil
 - Refonte des catégories des problématiques
 - Mise en place d'une formation à l'utilisation du programme
 - 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 ?
- L'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 ? pourquoi ?
 - Renforcer le travail d'interpellation politique en exploitant stratégiquement les données récoltées.

PRÉSENTATION DES OBJECTIFS DÉCLARÉS DANS LE FORMULAIRE « PROJET DEQ » INTRODUIT ET ÉVOLUTION ÉVENTUELLE (EXPLIQUER LES ÉVENTUELS AJUSTEMENTS SURVENUS DEPUIS L'INTRODUCTION DU PROJET)

Pour renforcer l'accompagnement des CASG dans la récolte de données, la FdSS (Fédération des Services Sociaux) a déterminé 5 objectifs :

1. La mise à disposition du programme informatique OPALÉ et son amélioration continue afin de répondre au mieux aux besoins des travailleurs sociaux
2. La refonte des catégories « problématiques » utilisées dans le programme.
3. 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 services sociaux
4. L'accompagnement dans l'analyse des données au niveau de chaque centre
5. La mise en place d'une démarche réflexive sur l'informatisation des données dans le travail social

1. La mise à disposition du programme informatique OPALÉ et son amélioration continue afin de répondre au mieux aux besoins des travailleurs sociaux

Le nouveau programme informatique OPALÉ est mis à disposition des travailleurs sociaux du secteur depuis 2018. Dans l'ensemble le programme répond bien aux besoins de ses utilisateurs : avec le temps, il est jugé plus performant, plus facile d'utilisation et les retours sont positifs.

L'amélioration continue du programme repose tout d'abord sur la mise en place d'une **assistance technique** performante, permettant aux utilisateurs de signaler les bugs, difficultés ou pistes d'amélioration qu'ils identifient lorsqu'ils font usage du logiciel.

Elle consiste également à poursuivre le développement de nouvelles fonctionnalités, telles que :

- un **module permettant l'encodage des activités collectives et communautaires**, sans lequel une partie importante de l'activité des services – faisant partie intégrante de leurs missions – n'était pas encodée dans le programme Opale ;
- le **module d'extraction statistique automatisée des données**, permettant à chacun des services utilisateurs d'Opale de rendre visible les spécificités du travail social réalisé à son échelle, de façon complémentaire à l'extraction des données par secteur et/ou par subside (qui permet de construire une vision large et transversale du travail réalisé dans les centres utilisateurs du programme).

Parallèlement à cela, l'utilisation quotidienne du pro-

gramme et/ou l'évolution des modalités d'exercice du travail social peuvent faire émerger de nouveaux besoins (nouvelles fonctionnalités, adaptation de l'interface) qui pourront également faire l'objet de développements. La pérennisation du « Numéro vert pour les urgences sociales » (mis en place durant les premières semaines de la crise Covid19), par exemple, a conduit la FdSS (Fédération des Services Sociaux) à prévoir un nouveau module d'Opale spécifique pour le N° vert Aide sociale, puisque les fonctionnalités du programme sont tout à fait adaptées aux ambitions de monitoring des problématiques sociales exprimées dans le cadre de ce nouveau dispositif. Son implantation est prévue en 2021.

2. La refonte des catégories « problématiques » utilisées dans le programme

La première version des catégories de « problématiques » implémentées dans Opale était le résultat d'une fusion entre les nomenclatures des deux anciens programmes de récolte de données wallon et bruxellois. Elle comportait des problèmes de cohérence, justifiant qu'un important travail de fond soit réalisé pour construire une nouvelle nomenclature.

La refonte des catégories d'Opale croise différents enjeux (pertinence sociologique, lisibilité statistique, intuitivité de l'encodage, ergonomie et légèreté du programme, anticipation de l'usage des données récoltées...). Elle questionne à la fois la finalité de l'outil et les pratiques d'encodage. De plus, elle est à réaliser en articulation avec le projet d'arrêté sur la

récolte de données et le rapport d'activité standardisé des services ambulatoires. De ce fait, elle nécessite du temps. Un temps nécessaire si l'on souhaite visibiliser de façon juste et pertinente l'activité des CASG.

Dans une société où le chiffre est roi, les CASG ont tout intérêt à s'emparer de l'outil informatique et à développer des analyses qui croisent données qualitatives et quantitatives : pour d'une part interroger sur les problématiques et phénomènes d'exclusion, mais aussi d'autre part, défendre, présenter et visibiliser le rôle et la fonction des services sociaux généralistes.

3. 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 services sociaux

Dès que le travail de développement sera suffisamment avancé (modules extraction des données, activités collectives et communautaires, travail sur la refonte des catégories, rédaction du nouveau lexique), la FdSS (Fédération des Services Sociaux) souhaite mettre sur pied et animer un module complet de formation destiné aux nouveaux utilisateurs d'Opale. L'objectif est de faciliter l'appropriation de toutes les fonctionnalités offertes par l'outil, et de favoriser l'harmonisation de l'encodage au sein du secteur.

En attendant ce module complet (incluant la présentation de tous les modules existants, ainsi que tous les outils, chartes et lexiques...), des formations essentiellement ciblées sur la présentation de l'interface sont proposées (co-animées par Axel Sprl et les coordinateurs sectoriels).

40

41

4. L'accompagnement dans l'analyse des données au niveau de chaque centre

Le travail d'encodage est vécu aujourd'hui par beaucoup de travailleurs sociaux comme une obligation absurde du pouvoir subsidiant, obligation qui prend du temps, temps qui n'est pas mis à profit (au détriment) de la relation d'aide.... Nous postulons qu'un accompagnement plus spécifique à chaque centre dans l'analyse des données récoltées, permettrait de redonner du sens au travail d'encodage.

Pourtant, si la FdSS (Fédération des Services Sociaux) réalise un rapport sectoriel annuel à partir des données statistiques agrégées des différents centres bruxellois, elle n'est pas encore en mesure de proposer un accompagnement plus spécifique à chaque service dans l'analyse de ses données.

La démarche privilégiée prend donc pour point de départ les données sectorielles transversales produites par la FdSS (Fédération des Services Sociaux), via l'organisation de moments collectifs d'« interprétation des données » : cette approche permet à chaque service d'observer ses propres données en les comparant à la moyenne du secteur.

5. La mise en place d'une démarche réflexive sur l'informatisation des données dans le travail social

Cette démarche réflexive est transversale et est présente aux différentes étapes de développement du programme, de la définition des catégories utilisées, aux pratiques d'encodage en passant par le sens de la récolte de données y compris au regard du nouveau cadre réglementaire européen sur la protection des données, le RGPD, et de la réforme de l'ambulatoire.

LES ACTIVITÉS TÉMOIGNANT D'UNE DYNAMIQUE COLLECTIVE DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA DEQ AU SEIN DU SERVICE (GROUPES DE TRAVAIL, RÉUNIONS D'ÉQUIPE, ...)

Les différents espaces d'échange et de rencontre planifiés en 2020

Rappelons que la FdSS (Fédération des Services Sociaux) a mis en place 2 groupes de travail permanents pour faciliter l'opérationnalisation du développement informatique et la communication entre les différentes parties prenantes (Informaticiens développeurs d'Axel sprl ; Coordination des secteurs de la FdSS ; Cellule recherche de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) ; Coordinateurs des centres membres de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) ; Assistants sociaux – utilisateurs du programme de récolte de données).

Le GT OPALE : ce GT est ouvert à tous les travailleurs et coordinateurs des services membres de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) 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.

Le 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 4 personnes.

La FdSS (Fédération des Services Sociaux) organise par ailleurs chaque année une séance de **GT interprétation des données**, dans le but de mettre en discussion les résultats statistiques sectoriels obtenus au regard des réalités observées par des professionnels sur le terrain. Ce travail offre un espace complémentaire d'échanges et questionnements sur le programme Opale, ses possibilités, ses limites.

Très concrètement, en 2020, différents moments de travail ont été organisés :

- 2 rencontres du GT Opale (les 12/02/2020 et 7/12/2020) toutes deux précédées de réunions préparatoires du GT Interface ;
- 1 réunion du GT interprétation des données statistiques sectorielles (le 22 septembre 2020).
- 3 formations prioritairement destinées aux nouveaux utilisateurs d'Opale ont été mises en place en 2020 et animées par Axel Sprl et les coordinateurs sectoriels. Elles étaient également ouvertes aux anciens utilisateurs désirant revoir les bases

du programme.

Les activités en lien avec les objectifs-2020

Au cours de l'année écoulée, l'activité a été principalement consacrée à la réalisation des sous-objectifs qui avaient été annoncés pour 2020.

- Développement et améliorations continues du programme opale (cf. Objectif a)

En 2020, l'**assistance technique** mise en place autour du programme OPALE s'est vue facilité par deux grandes modalités de signalement des problèmes :

- L'essentiel des bugs ou difficultés qui sont survenus durant l'année ont été signalés de façon immédiate via le helpdesk, par mails ou appels téléphoniques adressés aux développeurs du programme et/ou aux coordinateurs de la FdSS (Fédération des Services Sociaux). L'essentiel d'entre eux a pu être résolu sans délais.
- Les espaces qui réunissent les services utilisateurs du programme, en particulier les GT Opale et les réunions intercentres, ont par ailleurs été l'occasion pour les utilisateurs de signaler des dysfonctionnements repérés et/ou de suggérer des améliorations à implémenter dans le logiciel. La FdSS (Fédération des Services Sociaux) a assuré la transmission des constats relatifs à des difficultés ou autres problèmes vers les informaticiens de la société Axel sprl, en charge de les résoudre.

- Poursuite du développement du module extraction des données (cf. Objectif a)

De plus, le développement du **module d'extraction des données** s'est vu poursuivi. Ce module doit permettre aux services sociaux d'être autonomes dans le traitement statistique et l'analyse de leurs propres données, et ce, en vue de faciliter leur travail de rapportage (rapports d'activités annuels, etc.), mais également dans le but de suivre l'évolution des problématiques sociales au sein de leurs publics, d'observer les (potentielles) évolutions liées aux profils des personnes bénéficiaires et d'analyser les différentes modalités du travail d'intervention. Ce module d'extraction des don-

nées est opérationnel mais il ne permet pas encore de générer des croisements entre différentes variables. Cette dernière fonctionnalité doit être développée et testée, elle sera rendue effective en 2021.

- **Ajout du module pour les activités collectives et communautaires (cf. Objectif a)**

Alors qu'en 2019, le programme permettait uniquement d'encoder les données liées aux suivis individuels, le module permettant l'encodage des **activités collectives et communautaires** est devenu opérationnel dans le courant de l'année 2020. Les années 2021 et 2022 seront consacrées à l'amélioration et à la consolidation de ce module, de manière à rendre son usage les plus pertinent et aisément possible par les professionnels.

- **Présentation d'Opale pour mise à disposition pour de nouveaux services (cf. Objectif a)**

En 2020, la FdSS (Fédération des Services Sociaux) a présenté OPALE aux équipes de différents services suite à leur intérêt pour le programme. Celles-ci devraient rejoindre les utilisateurs d'OPALE début 2021. En 2020, 25 centres membres de la FdSS (Fédération des Services Sociaux) utilisent OPALE : 9 CASG ; 9 CAP ; 7 services wallons. Ce qui représente un total de 290 utilisateurs. En 2021 : le SASB, le CASAF et le Service social de Bruxelles Laïque intégreront le programme OPALE.

- **Travail sur la refonte des catégories (cf. Objectif b)**

Pour rappel, une alternative à l'ancienne **logique d'encodage des problématiques** avait été présentée et validée par le GT Opale en octobre 2019. Elle distinguait, pour gagner en précision et en cohérence, 3 entrées : Thématique / institution concernée / étape de la demande.

L'année 2020 devait se consacrer à la traduction de cette logique en une liste exhaustive de l'ensemble des catégories et sous-catégories (niveaux 1 et 2) à faire apparaître dans le programme, mais ce travail a été interrompu et suspendu à partir du mois de mars 2020, à cause de la crise sanitaire. Avant cela, une dernière réunion du GT OPALE (12/02/20) avait permis de présenter et valider le travail finalisé par le sous-groupe « catégories spécifiques liées aux droits des étrangers » et d'en-

tendre les premiers points d'attention soulignés dans les Intercentres CAP et CASG concernant la nouvelle logique d'encodage des problématiques proposée et collectivement validée.

Dans la suite de l'année 2020, certains retours/commentaires/remarques complémentaires ont pu s'exprimer sous la forme d'un échange bilatéral entre les services et la FdSS (Fédération des Services Sociaux) ou lors de la tenue d'autres réunions (inter-centres, réunion d'interprétation des données 2019, etc.)

- **Rapport statistique données 2019 (cf. Objectif d)**

Un **rapport statistique** des données Opale encodées en 2019 a été réalisé et une **réunion « Interprétation des données »** a été organisée. Ce travail a été élaboré en plusieurs étapes :

- Clôture de l'encodage des données 2019 par les services utilisateurs d'Opale et collecte des données des services sociaux n'utilisant pas Opale (premier semestre 2020) ;
- Traitement statistique de ces données et rédaction du rapport (été 2020) ;
- Renvoi du rapport vers les services et organisation, le 22 septembre 2020, d'une réunion "Interprétation des données" regroupant les services utilisateurs d'Opale dans le but de mettre en discussion les résultats statistiques sectoriels obtenus au regard des réalités observées par des professionnels sur le terrain. Ce travail a offert un espace complémentaire d'échanges et questionnements sur le programme Opale, ses possibilités, ses limites.
- Intégration de ces commentaires/interprétations dans le rapport statistique et renvoi du rapport final vers l'ensemble des services.

Les données sectorielles transversales produites par la FdSS (Fédération des Services Sociaux) ont ainsi pu servir de point de départ pour permettre à chaque service de mieux interpréter ses propres données en les comparant à la moyenne du secteur.

- **Démarche réflexive (cf. Objectif e)**

Malgré les contraintes liées à la crise sanitaire, l'espace d'échange entre travailleurs sociaux et utilisateurs du programme que représente le GT OPALE a permis de maintenir une démarche réflexive et de soutenir les équipes dans leur questionnement relatif à l'utilisation du programme et à l'informatisation des données en général.

Plus globalement, le maintien de plusieurs moments de groupe de travail et l'articulation entre les différents espaces de concertation (GT Interface, GT OPALE, IC CASG, réunions internes FdSS

(Fédération des Services Sociaux)) et les étapes de développement (ajustement des développements, modules extraction de données et modules activité collective et communautaire...) 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.

LES CONSTATS CONCERNANT LES EFFETS PRODUITS (OU NON) PAR LE PROJET DEQ SUR LES ACTIVITÉS ET / OU GESTION DU SERVICE

Au terme de cette année de poursuite du développement du programme et de la démarche réflexive qui a accompagné tout le processus, nous pouvons dégager plusieurs constats :

- La satisfaction des travailleurs sociaux utilisateurs du nouveau programme informatique.
- L'intérêt de nouveaux centres qui adopteront le programme en 2021.
- Le passage progressif à la gestion informatisée des dossiers sociaux ; OPALE n'est plus seulement utilisé comme un programme de récolte de données.

LES ACTIONS ENTREPRISES PAR LE SERVICE EN TERMES D'INFORMATION, DE SENSIBILISATION, DE FORMATION CONTINUE OU D'ACCOMPAGNEMENT DES TRAVAILLEURS DU SERVICE EN LIEN DIRECT AVEC LE PROJET DEQ

Les différentes actions entreprises en termes d'information, de formation et d'accompagnement en lien direct avec le projet DEQ ont été reprises ci-dessous comme activités.

LES COORDONNÉES DE LA PERSONNE DE CONTACT AU SEIN DU SERVICE POUR LE PROJET DEQ (NOM, TÉLÉPHONE, COURRIEL)

Nom : Kesteloot

Prénom : Julie

Fonction : Coordinatrice CASG

Téléphone : 02 250 09 18

Mail : julie.kesteloot@fdss.be



VOORWOORD

We hebben 2020 misschien nog niet volledig begrepen, maar we kunnen er alvast veel over zeggen. Zo zijn er verschillende krachtlijnen die door de pandemie extra in de verf zijn gezet. Eén daarvan is de flagrante tegenstelling tussen enerzijds de ‘economische’ beslissingen die tot desinvesteringen hebben geleid in de gezondheidszorg, en anderzijds het bijna totale gebrek aan voorbereiding op de grote inbreuk op het recht op gezondheid. De onvoorbereidheid en het gebrek aan visie bij de aanpak van het coronavirus hebben niet alleen verstrekende gevolgen gehad voor de gezondheid, maar hebben ook op sociaal vlak hun sporen nagelaten.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat in de beginfase van de pandemie vooral de eerstelijnsdiensten in de gezondheids- en welzijnssector zwaar getroffen werden. Door een gebrek aan middelen, informatie en instructies verzwakten deze frontlijnen al gauw. Fysieke vergaderingen werden vervangen door telewerk, waardoor een hele groep mensen minder zichtbaar werd. Vooral mensen die voorheen al nauwelijks op de radar verschenen. Deze ‘grijze economie’ heeft een hoge tol betaald voor de eerste lockdown. Die bracht alsmaar meer situaties van ongelijkheid en bestaanszekerheid aan het licht: zo is het aantal mensen dat om voedselhulp vroeg dramatisch gestegen.

In het licht hiervan is de secretaris-generaal van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) ingegaan op de uitnodiging van de federale regering om deel uit te maken van de groep van experts belast met de exitstrategie (GEES). Dat kon ook niet anders als we een sociale stem wilden laten horen in een wereld die grotendeels door economische overwegingen wordt bepaald. Dit was overigens niet de enige belangrijke betrokkenheid van de Federatie, die zich niet alleen moest buigen over pragmatische en specifieke vragen van haar leden en hun gebruikers, maar ook over meer algemene en sociaal-politieke aspecten door deel te nemen aan verschillende taskforces en werkgroepen, die vooral op het niveau van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden opgericht.

Een van de instrumenten die al heel vroeg in deze gezondheidscrisis werden ontwikkeld, was de hulplijn ‘Hallo? Welzijnswerk’. Het succes van dit gratis nummer was toch een lichtpuntje in het sociale rampjaar 2020. Het aantal bellers lag in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verhoudingsgewijs hoger dan in de andere gewesten, wat niet bepaald geruststellend is voor de toekomst.

Daarom is het belangrijk te blijven peilen naar de vragen en behoeften van bevolkingsgroepen die vaak niet het vermogen hebben om zich te organiseren en voor zichzelf op te komen. Dat is ook de reden waarom de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) in de loop van 2020 twee strategische pijlers heeft ontwikkeld, waar ze ook de komende maanden en jaren aan wil blijven werken: enerzijds de herdimensionering van de maatschappelijke actie en anderzijds vroegere interventies bij moeilijke sociale situaties.

De laatste maanden hebben ons al minstens twee inzichten bijgebracht. Ten eerste is het noodzakelijk gebleken om nieuwe sociale relaties aan te knopen met een steeds groter en meer divers publiek, waarbij een benadering per wijk, statistische sector of straat onontbeerlijk is geworden. Ten tweede hebben we gezien dat interventies in een vroeg stadium van probleemsituaties niet alleen bijdragen tot een snellere en vaak doeltreffendere oplossing van sociale problemen, maar ook tot mindere kosten voor de samenleving. Het werk van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) zal de komende maanden en jaren in het teken staan van deze pijlers en werkwijzen.

Céline Nieuwenhuys, Secretaris-generaal



INLEIDING

De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten)¹ brengen de verschillende maatschappelijke diensten uit Wallonië en Brussel samen en treden op als hun vertegenwoordiger.

Om de maatschappelijke actoren die actief zijn op het terrein te ondersteunen, ontwikkelt de federatie projecten, organiseert ze opleidingen en bouwt ze expertise op, in het bijzonder met betrekking tot het recht op voeding, water en energie. Verder voedt ze via haar actieonderzoek projecten de reflectie over het maatschappelijk werk en het sociale beleid.

Op basis van de analyses die daaruit voortvloeien en in samenwerking met de maatschappelijk werkers worden er interpellaties voorbereid en aanbevelingen gedaan aan overheidsinstanties, administratieve diensten en verenigingen.

ONZE STRIJD

Sociale ongelijkheid en kwetsbaarheid

Wij strijden tegen sociaal-economische ongelijkheid en kwetsbaarheid door het systeem dat deze ongelijkheden creëert in vraag te stellen en te pleiten voor een betere sociale bescherming en meer fiscale rechtvaardigheid.

We bestrijden ook de stereotypen en ideeën over armoede en de mensen die er het slachtoffer van zijn.

We willen de bestaande kennis en ervaring uitdragen en delen met het oog op een betere sociale rechtvaardigheid.

Effectieve toegang tot de grondrechten

We verdedigen en stimuleren de toegang tot de grondrechten² voor de mensen die daar het moeilijkst aanspraak op kunnen maken. We richten ons met onze acties op: het recht op sociale bescherming, op rechtvaardigheid, op het privéleven, op gezondheid, op voeding, op energie en op water, op een gezonde leefomgeving, op cultuur, op burgerschap, ...

Voor ons zijn al deze grondrechten onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Een visie en een ethiek van het maatschappelijk werk

We willen dat bij het maatschappelijk werk de ethiek en de deontologische code³ worden gerespecteerd, zowel in de beroepspraktijk als bij de condities voor de uitoefening ervan.

We stellen alles in het werk om te voorkomen dat het maatschappelijk werk wordt ingezet als instrument voor vermeende beveiliging, controle of repressie.

We streven er daarentegen naar dat het maatschappelijk werk sociale verandering kan teweegbrengen.

ONZE ACTIES

Verdedigen & Vertegenwoordigen

Een van onze opdrachten bestaat erin om overheidsinstellingen en verschillende adviserende en intersectorale instanties raad te geven en onze sector bij hen te vertegenwoordigen door de belangen van de sociale diensten te verdedigen.

Opleiden & Begeleiden

We begeleiden de organisaties en actoren op het terrein door opleidingen, diensten, projecten en tools te ontwikkelen die het maatschappelijk werk kunnen ondersteunen.

We werken mee aan ruimtes waar actoren op het terrein, leden van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) en andere partners uit de sector met elkaar kunnen samenwerken, overleggen en hun activiteiten kunnen coördineren. Het doel daarvan bestaat erin om ideeën en vaststellingen uit te wisselen over professionele praktijken en over problemen en hinderpalen bij de uitoefening van het maatschappelijk werk.

¹ De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) verenigt twee aparte maar zuster VZW's: de VZW Federatie van de Maatschappelijke Diensten en de VZW Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten / ASBL Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires. De twee federaties zijn afzonderlijke VZW's die elk hun eigen leden hebben. Wel brengen ze hun middelen samen en streven ze dezelfde doelstellingen na, waarbij ze erop letten dat ze de specifieke belangen van hun leden verdedigen.

² Zoals beschreven in art. 23 van Belgische Grondwet.

³ https://www.fdss.be/wp-content/uploads/code_belge_AS.pdf



ORGANIGRAM

Analyseren & interpelleren

Om de maatschappelijke actie te voeden, documenteren en analyseren we de sociale ongelijkheden, de verschillende vormen van kwetsbaarheid, de realiteiten van het maatschappelijk werk en de gevolgen van het sociale beleid. Onze analyses zijn gebaseerd op verschillende expertises (sociologisch, professioneel, ervaringsgericht); bovendien krijgen de betrokken personen een actieve rol toebedeeld in onze onderzoeken.

Op basis van de analyses en in samenwerking met de maatschappelijk werkers worden er interpellaties voorbereid en aanbevelingen gedaan aan overheidsinstanties, administratieve diensten en verenigingen.

We starten of werken mee aan campagnes in de media of in de openbare ruimte waarmee we mensen bewust willen maken van de mechanismen die uitsluiting in de hand werken en sociale ongelijkheid creëren.

Creëren & stimuleren

Naast onze analyses en in interactie met de actoren op het terrein stimuleren en creëren we projecten wanneer er een behoefte, vraag of mogelijkheid bestaat. Op die manier fungeert de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) als kweekvijver voor innovatieve ideeën en projecten binnen verschillende domeinen van de maatschappelijke actie.

Via deze stimuli en projecten probeert de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) voortdurend om de obstakels waarmee maatschappelijk werkers en burgers worden geconfronteerd, uit de weg te ruimen en zo de leefomstandigheden van iedereen te verbeteren en de gevestigde orde omver te werpen.



MEDEVOORZITTERS

Anne Dussart
Valérie Ska (tot 08/2020)
Gilles Hallez (vanaf 09/2020)

SECRETARIS-GENERAL

Céline Nieuwenhuys

ADMINISTRATIE

Khamisa Achargui
Mohamed Amin Allouch
Hélène Lhoest
Laurence Turine

LEDEN

Jonathan De Schaetzen
Paul Hermant
Julie Kesteloot
Soumaya Khayat
Romain Knapen
Christian Lukenge

COMMUNICATIE

Alexandre Bayot
Fabienne Bonnoron
Joëlle Van Laethem

OVERLEG VOEDSELHULP

Adrien Arial
Francine Beya
Chloé Crokart
Alicia Grana
Brigitte Grisar
Flavie Leclair
Deborah Myaux
Catherine Rousseau

STEUNPUNT SOCIALENERGIE

Ihsan Bilir
Natacha Delers
Anne Delvaux
Luce Doriaux
Florence Fontmarty
Iris Garitte
Marie Hanse
Véronique van der Plancke
Thomas Vanwynsberghe

ACTIEONDERZOEK

Lotte Damhuis
Pauline Feron
Charlotte Maisin
Alexia Serré

de cel LEDEN

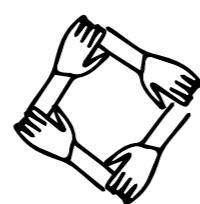
De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) coördineert op dit moment zes sectoren die maatschappelijke steun verlenen en waarvan haar leden deel uitmaken. Die coördinatie vertaalt zich in:

- * ondersteuning bij de reflectie over maatschappelijke vraagstukken
- * informatie over werkgeversaangelegenheden en wijzigingen in het wettelijke kader
- * de ontwikkeling, in elke sector, van een gemeenschappelijke collectieve dynamiek
- * een permanente dialoog tussen de leden van eenzelfde sector en van verschillende sectoren, via de Inter-Centra en Secties



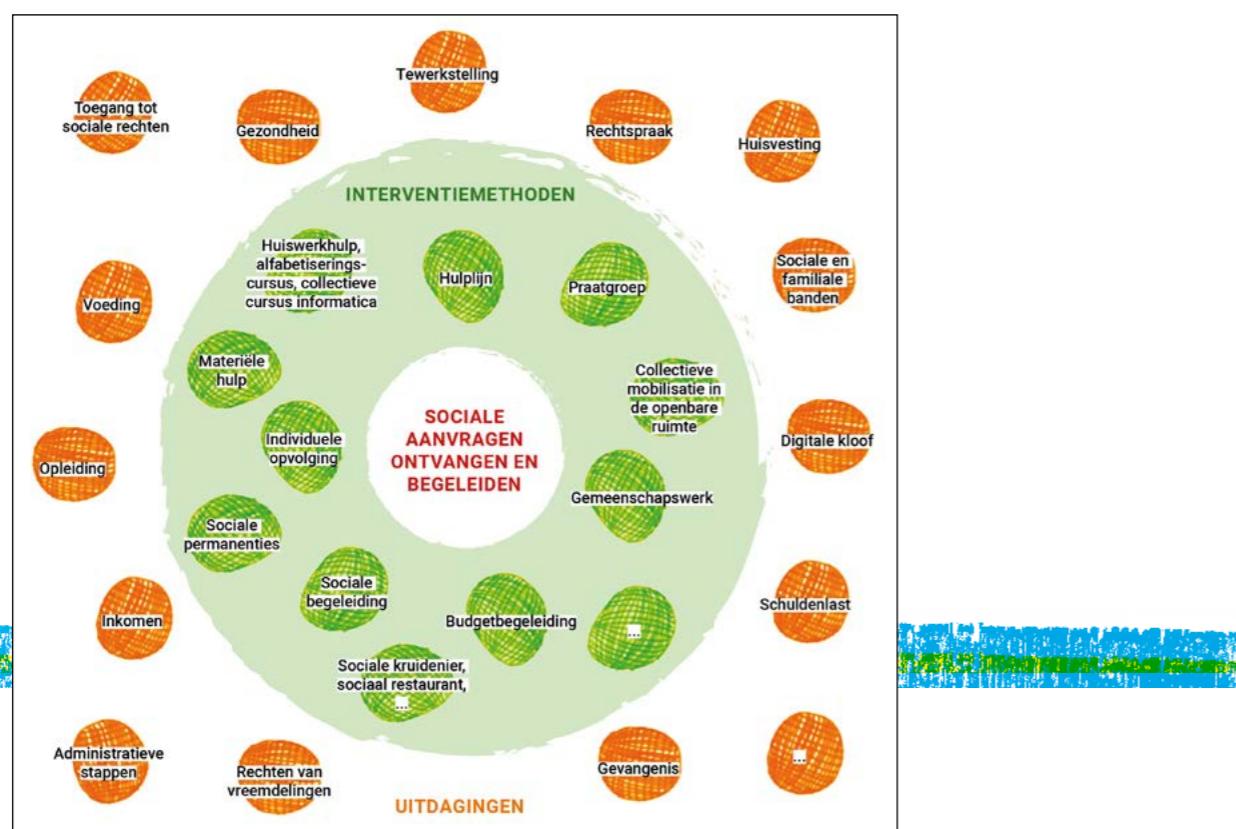
39

LEDEN
26 Brusselaars
13 Walen



+ 2

MEDEWERKERS
In totaal bestaat het team uit 6 mensen



Onze werkterreinen van 2020 onder de loep



AANGEPAKTE
THEMATIEKEN/
WERKTERREINEN
volgens de 4 werkpijlers
van de cel

- MAATSCHAPPIJ EN SOCIAAL BELEID**
- * Volgen van de recentste beleidsmaatregelen in het kader van de coronacrisis
 - * Berichtgeving over de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' in de media
 - * Pleitbezorging om de steunmaatregelen voor kwetsbare doelgroepen te versterken
 - * Pleitbezorging om de toegankelijkheid van de openbare en privédiensten te verbeteren
 - * Pleidooi om de strijd aan te gaan tegen non-take-up en de digitale kloof
 - * Opstart van de studie 'Territoire Zéro Chômeurs de Longue Durée'
 - * Deelname aan het online colloquium 'Faites le travail' en 'Distances sociales'
 - * Coördinatie en mobilisatie in het kader van de dag van 17 oktober

WERKGEVERSPPOOL

- * Voorstelling van de sectoren volgens de FASS en PC's ad hoc
 - Beheer van de coronacrisis voor de ambulante sector (COCOF, WG): vrijstelling van subsidies, interpellatie van de overheid, tijdelijke werkloosheid, aanvulling op de tijdelijke werkloosheid; cao betreffende de gelijkstellingen op het gebied van tijdelijke werkloosheid in het kader van de gezondheidscrisis; ...)
 - Klassieke eindejaarspremie, aanmoedigingspremie en dankpremie in het kader van de COVID-19-crisis: validering van de bedragen van de eindejaarspremie, interpellatie van de regering WG en FWB door de sociale partners, cao-onderhandelingen ...
 - Besprekingen, deelname aan overleg en interpellaties over de aangekondigde bedragen voor de non-profitakkoorden 2020-2024
 - Volgen van de recentste informatie omtrent telewerk (vormen en verplichtingen), ouderschapsverlof in geval van kind in quarantaine en tijdelijke werkloosheid
 - * Analyse van de juridische vormen voor werkgeversgroeperingen
 - * Permanentie voor de leden
 - * Nieuwsbrief voor de leden 'werkgeversinformatie' (verplichtingen, systemen en controle op het gebied van telewerk; uitbreiding van het geboorteverlof; compenserende aanwerving en opleidingsplannen 2021; eindejaars-/aanmoedigings-/dankpremie; ouderschapsverlof in geval van corona; verlof in geval van kind in quarantaine, ...)

- ORGANISATIE 'WELZIJN EN GEZONDHEID'**
- * Analyse en overdracht van de coronamaatregelen ter omkadering van de activiteiten van de diensten die lid zijn
 - * Vertegenwoordiging van de sectoren bij de kabinetten, administraties en ruimtes van overleg
 - * Coördinatie en begeleiding van de aanvragen voor een coronasubsidie voor de sectoren
 - * Deelname aan de Brusselse en Waalse Taskforces Sociale Urgentie
 - * Voltooiing en verspreiding van de intersectorale visienota inzake welzijn en gezondheid van de IFA - <https://www.cbc.be/Une-note-de-vision-politique-pour-le-Social-Sante-en-region-bruxelloise>
 - * Oprichting van een intersectorale WG voor de ambulante sector en de sector van de gezondheidspromotie
 - * Nieuwsbrief aan de leden 'deze informatie kan interessant zijn voor u' (opleidingen, projectoproepen, webinars; oproepen voor getuigenissen; persoverzicht)

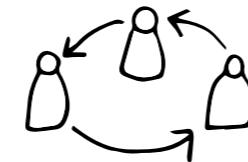
Werkruimten waar de cel actief is

- * Toposecteurs : 26
- * Teamvergadering: 10
- * Deelname aan het Strategisch Comité en het uitgebreide Strategisch Comité (opgericht tijdens de eerste lockdown): 23
- * Vergroening van de sectorcel: 1

- * WG OPALÉ: 3
- * WG Interface OPALÉ: 5
- * Opleidingen OPALÉ: 3
- * WG Hulplijn: 12

2 NIEUWE WERKGROEPEN worden in 2021 opgericht: WG Herfinanciering van de sectoren en WG Toegankelijkheid.

52



242

WERKRUIMTEN

- 60 binnen de FdSS
- 33 intercentra
- 23 sectorale werkgroepen
- 59 Brusselse en Waalse overleg- en adviesruimten
- 19 werkgeverspool
- 48 ruimten voor bevorrechte samenwerkingen

- * Paritaire comités: 12
- * Deelname aan de RvB FASS: 5 + 1 AV
- * Vergroening FASS: 1

RIJMTEN VOOR BEVOORRECHTE SAMENWERKINGEN We stellen een stijging van de regelmaat van de vergaderingen en een versterking van het sectorale overleg (IFA, integratiesector, centra voor maatschappelijke dienstverlening (CMD), Interfederale Sex Working Group) vast.

Door de crisis moesten de actoren op het terrein immers nieuwe samenwerkingen opzetten om tegemoet te komen aan de complexiteit van de situaties die worden ervaren en ondervonden bij het publiek maar ook bij de sectoren.

- * Inter-Fédération Ambulatoire (IFA): 16
- * CVTS: 8
- * Koning Boudewijnstichting - Digitale inclusie: 2
- * Overleg met de CMD (verenigingen en ziekenfondsen) in Wallonië: 2
- * Overleg met de sector voor de integratie van vreemdelingen in Wallonië: 15
- * Overleg 'Interfederale Sex Working Group': 2
- * DPO echtelijk en seksueel geweld: 3



Intercentra vergaderingen

- * IC CGSA: 9
- * IC CAW: 7
- * IC CAW CGSA: 2
- * IC CAW CGSA officieel: 1
- * Waalse IC's: 4 (waarvan één ontmoeting met minister Morreale en haar kabinet)
- * IC CMD: 2
- * IC LII: 5
- * IC ZHDGP: 3

DE INTERCENTRA zijn bevorrechte ruimten voor de sectoren waar de nodige besprekingen plaatsvinden tussen de teams op het terrein, de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten), de administraties, de kabinetten, de adviesraden, de gezondheids- en welzijnsnetwerken op Brussels en Waals grondgebied, alsook de andere werkruimten van de sectoren die lid zijn van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten).

2020 kenmerkte zich uiteraard door de coronacrisis. De intercentra vervulden in dat kader een essentiële rol als plaats voor coördinatie, informatie en sectorale afstemming gedurende dit hele jaar waarin de teams bijzonder zwaar op de proef werden gesteld.

OVERLEG- EN ADVIESRUIMTEN Over het algemeen stelt de sectorcel een intensivering vast van de relatie tussen de FdSS en de administraties en kabinetten die bevoegd zijn voor onze sectoren, vooral in het kader van de oprichting van de hulplijn.

BRUSSEL

- * Bureau en ambulante sectie van de Adviesraad COCOF: 4 + 6
- * Taskforce Sociale Urgentie BHG: 10
- * Ontmoetingen met de administratie COCOF en GGC: 5
- * Ontmoetingen met het kabinet: 4
- * Strategisch Comité Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan BHG: 1

WALLONIË

- * CESEW: 6
- * Taskforce Waals Gewest - Werkgroep 'Monitoring Wallonië - Dakloosheid/migranten': 6
- * WG 'Gecombineerde arbeidsvergunning - Illegalen': 1
- * Ontmoetingen met kabinet en administratie: 16 (waarvan 5 met de integratiesector)

53

Projecten van de cel

DE WERELDDAG VAN VERZETTE GEN ARMOEDE is op 17 oktober 2020 kunnen doorgaan in het centrum van Brussel en wist een aandachtige menigte samen te brengen rond het verband tussen maatschappij en klimaat. Het collectief 'Wat verborgen is zichtbaar maken', dat mede dankzij de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) is opgericht en dat bestaat uit een twintigtal sociale en sociaal-culturele verenigingen, wilde rond deze kwestie werken vanuit het sociale oogpunt, en niet vanuit de optiek van het klimaat zoals dat gewoonlijk het geval is. Klimaatgroepen en -ngo's als Agenda 21, Rencontre des Continents en Greenpeace konden zich vinden in de benadering van het collectief en zijn er nu ook lid van.

Met het collectief 'Wat verborgen is zichtbaar maken'.

WAT VERBORGEN IS
ZICHTBAAR
MAKEN

20

VOORBEREIDENDE
VERGADERINGEN

600

DEELNEMERS

De eerste sessie van de **SCHOOL VOOR SOCIALE TRANSFORMATIE (SST)** is plots stopgezet in maart 2020. In oktober is de SST erin geslaagd om de deelnemers toch samen te brengen voor deze eerste sessie. Sindsdien werken de partners van de SST aan de organisatie van een 'Hors-Série' die focust op de lessen die we moeten trekken uit de coronacrisis en op de mogelijkheden om de dringendheid van de sociale transformatie te benadrukken.

Met het Forum - Bruxelles contre les inégalités, BXL Laïque, IESSID en de CBCS.

L'ÉCOLE DE
TRANSFORMATION
SOCIALE

8

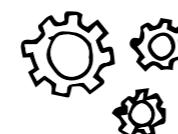
VOORBEREIDENDE
VERGADERINGEN

3

SESSIES

INTERSECTORALE WERKGROEP 'GEZONDHEIDSPROMOTIE' Aan gezien de ambulante sector en de sector van de gezondheidspromotie weinig samenwerken en vooral weinig van elkaar afweten, werd beslist om een WG op te richten om daar iets aan te veranderen en mogelijkheden tot samenwerking uit te werken.

Met de Inter-Fédération Ambulatoire (IFA) en de sector van de gezondheidspromotie.



7

VOORBEREIDENDE
VERGADERINGEN

3

WERKTERREINEN die stilstaan bij de spanningen eigen aan onze interventiemethoden dringendheid/ continuïteit, individueel/ gemeenschappelijk, dienst/project

3

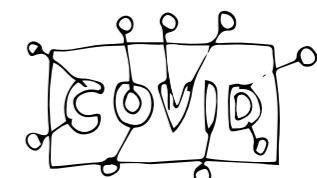
WORKSHOPS georganiseerd op basis van 3 projecten- middelen voor samenwerking tussen de ambulante sector en de sector van de gezondheidspromotie voor 2021

WEBINAR 'LOKALE ANTWOORDEN OP EEN WERELDWIJDE CRISIS' De actoren op het terrein samenbrengen voor uitwisselingen over hoe de boodschappen en praktijken ter verminderen van het risico op besmetting met het virus moeten worden benaderd, maar ook hoe nevenschade (bestaanszekerheid, eenzaamheid, isolement, intensiever ouderschap ...) moet worden tegengegaan.

Hoe kunnen we onze praktijken aanpassen aan het wijkniveau? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we de band met alle kwetsbare personen op het grondgebied niet verliezen? Hoe kunnen we, als actoren op het terrein, elkaar helpen en ondersteunen op hetzelfde grondgebied?

Met Réseau Transition, de Fédération des maisons médicales, Agence Alter, Présence et Action Culturelles (PAC), de Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), Les Équipes Populaires, de ULB (Synergie-project), het Forum - Bruxelles contre les inégalités en Collectif21 voor Brussel.

En met de Centres Locaux de Promotion de la Santé (CLPS), het Centre d'Information et d'Education Populaire (CIEP), Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale (CAIPS), Les Equipes Populaires du Brabant Wallon, Habitat et participation, het Observatoire de la Santé du Hainaut, Présence et Action Culturelles (PAC), Réseau Transition.be en de Union des Agricultrices Wallonnes (UAW) voor Wallonië.



16

VOORBEREIDENDE
VERGADERINGEN

2

WEBINARS

20

WORKSHOPS

200

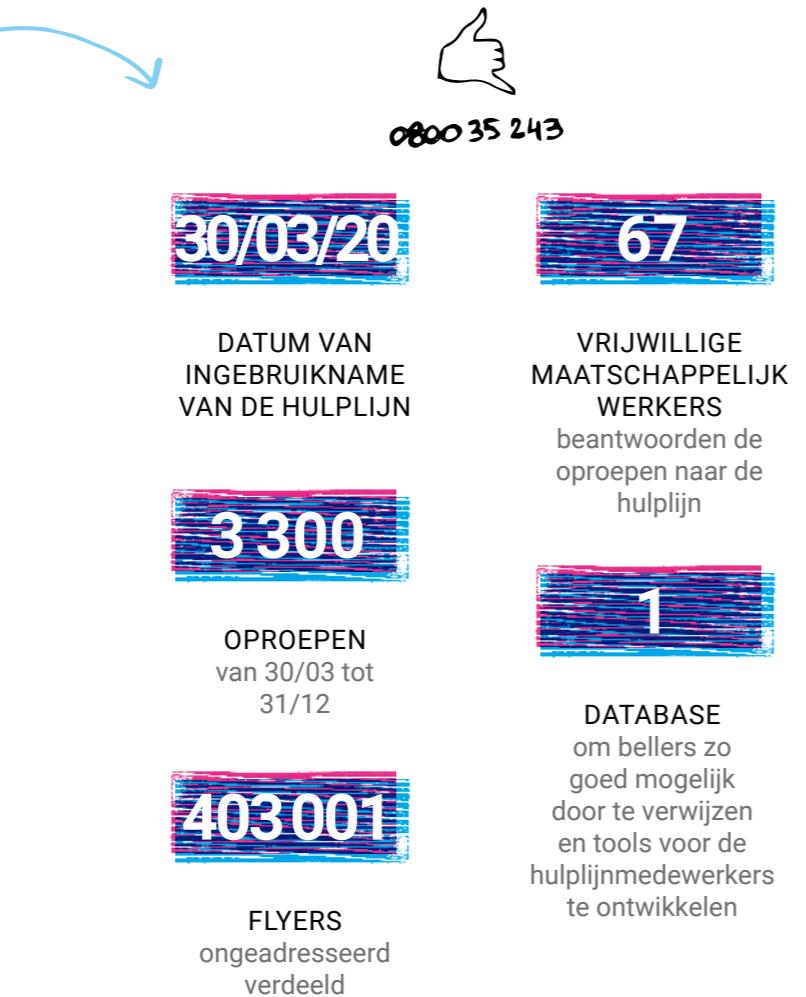
DEELNEMERS

HULPLIJN 'HALLO? WELZIJNSWERK'

15 betrokken sociale diensten (14 CAP-CAW/CASG-CGSA + CAW Brussel): onder coördinatie van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) wisselen de maatschappelijk werkers van verschillende Brusselse sociale diensten elkaar af om de Brusselaars doorlopend (op werkdagen van 9 tot 17 uur - en aan het begin van de crisis: van 8 tot 20 uur in de week en van 10 tot 18 uur in het weekend) een Frans- en Nederlandstalige telefonische permanente te bieden. De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) wil hen oprocht bedanken voor hun vrijwillige inzet in het kader van dit initiatief.

Met de CAP-CAW, de CASG-CGSA en het CAW Brussel.

Samenwerking en ondersteuning van de overheidsdiensten: COCOF, GGC en CIBG.



Het houdt ons bezig

De Brusselse hulplijn werd op 30 maart 2020, aan het begin van de eerste lockdown, opgericht door de sociale verenigingssector en is sindsdien actief gebleven. De hulplijn biedt mensen met problemen de mogelijkheid om contact te leggen met maatschappelijk werkers. Als zij dat wensen, wordt er gezorgd voor een zo direct en persoonlijk mogelijk contact met de betrokken sociale en/of gezondheidsdienst. Ook worden ze geïnformeerd over hun sociale rechten.

Na tien maanden had de hulplijn al 3.609 oproepen ontvangen, goed voor 4.592 verzoeken om hulp of informatie¹. Dit hoge cijfer is niet verrassend gezien de armoede in het Brussels Gewest.

In de hoofdstad liggen de armoede-indicatoren immers het hoogst: armoederisico op basis van het inkomen, mate van sociale en materiële deprivatie, lage arbeidsintensiteit van de huishoudens, ...

Als we de balans van de oproepen opmaken, stellen we vooral veel verzoeken om voedselhulp vast. Steeds meer mensen hebben te lijden onder voedselonzekerheid en honger. Eén op de vier oproepen betreft een aanvraag voor voedselhulp, en dat cijfer is nog aan het stijgen. Studenten, illegalen, werkende armen, eenoudergezinnen en ouderen zijn het meest getroffen.

Ook huisvesting is een toenemend probleem naarmate de pandemie evolueert. Huisvesting en dakloosheid vertegenwoordigen 11,6% van de aanvragen tussen 26 oktober en 31 januari, tegenover 7,4% van de aanvragen tijdens de tweede balans van de oproepen (7 juli - 23 oktober). Mensen bellen naar de hulplijn omdat ze bang zijn hun woning te verliezen, omdat ze de huur niet meer kunnen betalen of omdat hun woning niet aangepast is aan de coronasituatie, met alle gevolgen van dien voor hun fysieke en mentale gezondheid.

Op de achtergrond van deze vaststellingen wordt de financiële situatie van de personen alsmaar zorgwekkender sinds het begin van de eerste lockdown. 23,6% van de bellers heeft het moeilijk omwille van hun inkomen, hun werk, de algemene financiële situatie van hun gezin of hun schuldenlast. Dit percentage is gestegen ten opzichte van de vorige periode, toen dergelijke oproepen 18% van alle oproepen vertegenwoordigden. Ze brengen minstens twee pijnpunten aan het licht: ten eerste dat voor velen het vervangingsinkomen ontoereikend is, en ten tweede dat de problematische of zelfs onmogelijke toegang tot de diensten voor bestaansonzekerheid zorgt.

Deze situatie sterkt de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) in haar streven om de maatschappelijke actie zodanig aan te passen dat deze zo dicht mogelijk bij de personen en de

woonwijken staat. Zo kunnen kwetsbare doelgroepen de nodige steun en hulpmiddelen krijgen om bij de administraties en instellingen hun rechten te laten gelden. Door op eenzelfde grondgebied banden tussen verenigingen op te bouwen, kunnen het traject en de toegang van het publiek tot de lokale initiatieven en de (publieke of private) sociale diensten vlotter verlopen, wat bovendien bijdraagt tot de strijd tegen non-take-up. In een vroeg stadium interventiën in situaties die snel kunnen verslechteren, is het bevoordeerde werkterrein van de leden van de federatie. Deze benadering weerspiegelt de maatschappelijke keuze waarvoor de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) opkomt, namelijk een samenleving waarin menselijke waardigheid en sociale rechtvaardigheid echte prioriteiten zijn in tijden van coronacrisis. Beleidsmaatregelen om het armoedegat te dichten, moeten absoluut plaatsmaken voor een beleid gericht op zorg, herverdeling van de rijkdommen en een gelijke toegang tot de grondrechten. Vooral aangezien de nieuwe sociale situaties als gevolg van de coronapandemie bovenop de reeds bestaande situaties zullen komen, met als mogelijk gevolg dat de personen die al het verst verwijderd zijn van de steun die ze kunnen krijgen en van de rechten waarvoor ze in aanmerking komen onzichtbaar worden.

Deze benadering van vroegtijdig interventiën vereist echter een sterke correlatie met andere interventie-en actiemogelijkheden. In dat opzicht blijft het gebrek aan financiële, menselijke en logistieke middelen bij de eerstelijnsdiensten van de welzijns- en gezondheidssector een constante bekommernis als we ons op een juiste manier meester willen maken van een sociale situatie die bijna op ontploffen staat.

¹ De statistieken van de oproepen waarvan hier sprake is, werden afgesloten op 29 januari 2021.

onze LEDEN

Brusselse leden

CENTRA VOOR GLOBALE SOCIALE ACTIE (CGSA)

Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est

Entr'Aide des Marolles

Espace P...

Espace Social Télé-Service

Pour Les Familles

Service Social Juif

Solidarité Savoir

Tels Quels

Wolu-Services

DIENST VOOR MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING VAN SOCIALE HUURDERS (DMBSH)

Dienst voor Maatschappelijke Begeleiding van Sociale Huurders - DMBSH

CENTRA VOOR WELZIJSZORG (CAW)

Protestants Onthaal (APO)

Brabantia

Centre d'Accueil Social Abbé Froidure

Protestants Sociaal Centrum

Stichting voor Morele Bijstand aan Gevangenen

La Porte Verte - Snijboontje

Les Amis d'Accompagner

Buurhuizen

Eenoudergezinnen 'Thuis

Mentor Escale

Partenamut

Rizome-BXL

SASB (Siréas)

Service Social des Solidarités

Wijk Maatschappelijk Werk 1030

De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) coördineert op dit moment zes sectoren die maatschappelijke steun verlenen en waarvan haar leden, die uit Brussel en Wallonië komen, deel uitmaken. Alle leden zijn actief op het vlak van de strijd tegen armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

De volledige gegevens van onze leden zijn te vinden op onze website : <https://www.fdss.be/nl/member/>

Waalse leden

CENTRA VOOR MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING (CSS)

Aide aux Personnes Déplacées

Centre de Service Social de Namur

Centre Liégeois de Service Social

Partenamut

ZORG- EN HULPVERLENINGSDIENSTEN VOOR GEPROSTITUEERDE PERSONEN (SASPP)

Entre 2 Wallonie

Espace P...

Icar Wallonie

LOKALE INITIATIEVEN VOOR INTEGRATIE (ILI)

Aide aux Personnes Déplacées

Cap Migrants

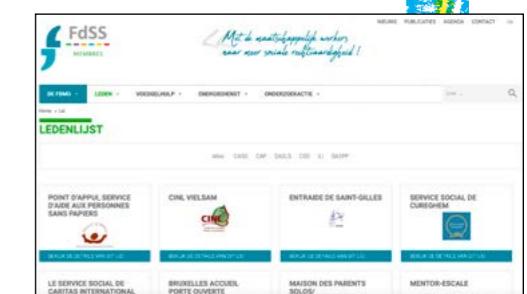
Centre des Immigrés Namur-Luxembourg

Espace 28

Mentor Escale

Point d'Appui, service d'aide aux personnes sans papiers

Télé-service Liège



de cel OVERLEG VOEDSELHULP

Net als andere crisissen worden epidemieën beschouwd als breukmomenten. Maar crisissen hebben ook tot gevolg dat ze breuklijnen die al in de samenleving aanwezig waren, versterken en in de publieke belangstelling brengen. Zo worden bevolkingsgroepen die vóór de crisis op de rand van het maatschappelijke systeem stonden nog meer uitgesloten.

In het kader van de voedselhulp in België is deze bevinding gegrond gebleken tijdens de COVID-19-pandemie, want aan het einde van de eerste lockdown waren de steunaanvragen met 15 tot 30% toegenomen afhankelijk van de gemeente en het gewest.

Terwijl het aantal aanvragen flink steeg, moesten de diensten voor voedselhulp die open zijn gebleven, zich aanpassen aan de coronamaatregelen en zichzelf in sommige gevallen opnieuw uitvinden. Met kleinere teams, doordat heel wat oudere vrijwilligers zich moesten terugtrekken, moesten zij maatregelen invoeren om zich aan de gezondheidsvoorschriften te houden, moesten zij het zonder hygiënemateriaal stellen, en moesten zij zoeken naar middelen om een menswaardige dienstverlening aan te bieden terwijl de wachtrijen aan de voor-deur langer werden en de sociale begeleiding volledig stopgezet was.

De Overleg Voedselhulp verenigt organisaties uit Wallonië en Brussel die voedselpakketten verdelen of die een volkskeuken of sociale kruidenierszaak uitbaten.

Deze verenigingen werden door de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) samengebracht om te werken aan een betere voedselkwaliteit en om het systeem in vraag te stellen.

Net als de andere actoren in de voedselhulp moest het Overleg Voedselhulp zich aanpassen aan de situatie. Het heeft zich heel reactief opgesteld en bepaalde activiteiten op pauze gezet om andere activiteiten op te zetten die beter tegemoetkwamen aan de noodsituaties. Deze werkzaamheden waren opgebouwd rond 4 pijlers.

REAGEREN OP INDIVIDUELE STEUNAANVRAGEN

Vanaf de eerste lockdown ontvingen we vele individuele aanvragen voor voedselhulp via telefoon, e-mail (aidealimentaire@fdss.be) en onze Facebookpagina. Alle aanvragen die we hebben gekregen, werden verwerkt en doorverwezen. Ook hebben we het werk van de hulplijnen voor sociale noodgevallen ondersteund.

OVERHEIDSINSTANTIES ONDERSTEUNEN

We hebben present getekend op de uitnodiging van de federale, Waalse en Brusselse overheidsinstanties om deel te nemen en bij te dragen aan de taskforces en werkgroepen om de problemen op het terrein terug te koppelen en een oplossing voor de noodsituatie op het gebied van voedselhulp te coördineren.

VOEDSELHULPOORGANISATIES ONDERSTEUNEN

Tijdens de lockdowns zijn we in nauw contact gebleven met de organisaties op het terrein door hun vragen te beantwoorden en mee te zoeken naar oplossingen. Zo konden we een vrij precieze stand van zaken van de situatie en de behoeften op het terrein opmaken en een voortdurend bijgewerkte 'crisisrepertorium' bijhouden.

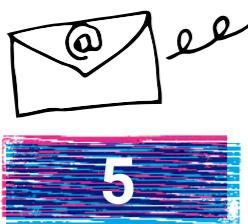
Maar om te voldoen aan de behoeften op het terrein, moest het team van het Overleg Voedselhulp een echte 'carrièreswitch' maken: terwijl deze medewerkers vroeger trainer of netwerkbegeleider waren, werden sommigen van hen logistieke experts die maskers, handschoenen, maaltijdverpakkingen en ontsmettingsgel moesten aankopen, opslaan en verdelen.

Ook zijn we de 'News de l'aide alimentaire' blijven verspreiden, waarin we nuttige informatie verstrekken en wezen op de aanpassingen en best practices op het terrein.

SAMENWERKEN MET ANDERE WAALSE EN BRUSSELSE ACTOREN

De coronacrisis kruist en versterkt andere sociale, economische en milieucrisissen. Vele actoren en sectoren werden ingrijpend verstoord. Het zoekproces naar oplossingen voor de crisis maar ook naar mogelijkheden voor veranderingen in de toekomst leidde tot nieuwe, multidisciplinaire samenwerkings met meerdere actoren. Nieuwe denkpistes duiken op voor de toekomst: welke plaats zullen voedselbonnen nog hebben? Moeten de alsmaar populairdere voorstellen op het gebied van sociale voedselzekerheid worden doorgegeven? Moeten er in de volkswijken netwerken voor gezamenlijke aankopen worden opgericht? De ideeën zijn niet meer te tellen nu er steeds meer actoren zich betrekken bij de problematiek van de toegang tot voedsel voor kwetsbare bevolkingsgroepen.

Hoewel het belangrijk is om tegemoet te blijven komen aan een noodsituatie die zal blijven duren, is het ook zaak om aan de toekomst te denken. En om een onderscheid te maken tussen irreële ideeën, valse goede ideeën en veelbelovende mogelijkheden samen met alle betrokkenen, vooral met de mensen die deze steunmaatregelen en systemen gebruiken om op dagelijkse basis te overleven.



5

NEWSLETTER





7

ENQUÊTES
om de dynamieken
en noden op
het terrein te
volgen tijdens de
lockdown

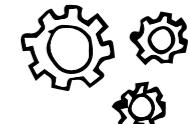
Behoefte aan materiaal om take-away te organiseren
Stand van zaken van de sector
Behoeften van de verenigingen
Voedselbonnen
Stijging van de aanvragen voor voedselhulp
Beschermsmateriaal na afloop van de lockdown
Behoeften van de verenigingen om de diensten te
kunnen blijven aanbieden



Ondersteuning aan de

2

**HULPLIJNEN IN
BRUSSEL EN
WALLONIË**



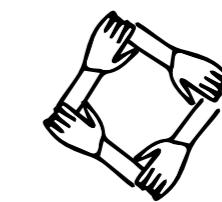
...

**POLITIEKE
AANBEVELINGEN**
FEAD
Voedselbonnen
Reactie op COVID-19
...



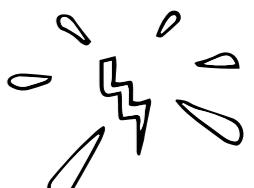
1 840

**TON ONVERKOCHTE
VOEDINGSMIDDELEN
INGEZAMELD EN
VERDEELD**
door LOCO en Bourse
aux Dons met de
steun van het Overleg
Voedselhulp



1

**EEN TEAM DAT
ÉEN BLOK VORMT**



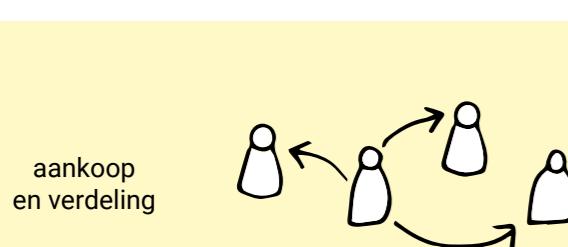
↗

MAXIMALE DRUK
reactiviteit,
aanpassing, ...



**ONDER-
STEUNING**

BIJ DE
AANPASSINGEN
OP HET TERREIN IN
TIJDEN VAN CRISIS
voedselhulppraktijken in
tijden van crisis
+ ondersteuning aan
burgerinitiatieven



aankoop
en verdeling

26 167

+ 108 000

+ 5 000

+ 5 000

+ ...

**MAALTIJDEN
VERDEELED**
met de steun
van het Overleg
Voedselhulp

**MAALTIJD-
VERPAKKINGEN
VOOR TAKE-AWAY**

MASKERS

HANDSCHOENEN

**ONTSMETTINGS-
PRODUCTEN,
DOEKJES ...**

de cel STEUNPUNT SOCIALENERGIE

2020 heeft onze lopende projecten uiteraard in de war gebracht en ons ritme verstoord, maar er werden ook nieuwe projecten opgezet. Het jaar kenmerkte zich zonder twijfel door de gevolgen van de pandemie, in het bijzonder de uiteenrafeling van het sociale netwerk en de dringende nood om daar iets aan te doen, om de brokken te lijmen en om op een andere manier banden op te bouwen.

Hoe kunnen mensen in zo'n context hun rechten laten gelden, toegang krijgen tot informatie en diensten voor bijstand en het hoofd bieden aan nieuwe behoeften? Hoe kunnen we de maatschappelijk werkers, die van de ene dag op de andere afstand moesten houden van hun publiek, ondersteuning blijven bieden? Net zoals iederen hebben we onze werkmethoden moeten aanpassen. Daarbij hebben we verschillende richtlijnen gevolgd:

TOEGANG TOT WATER EN ENERGIE ALS VANZELFSPREKENDHEID

De gezondheidscrisis heeft de ongelijkheden en ongerijmdheden van het systeem ontegenzeglijk onder de aandacht gebracht. Maar door de crisis zijn de debatten ook weer op de kernpunten gaan focussen. Een van de eerste maatregelen die de overheid in maart 2020 nam, was het verbod op het afsluiten van water, gas en elektriciteit. Voor de eerste keer leek het voor iedereen vanzelfsprekend dat men zonder toegang tot water en energie geen menswaardig leven kan leiden. Aangezien iedereen het daar nu over eens is, waarom kon die consensus niet eerder worden bereikt? Verbergt een vanzelfsprekendheid als deze geen andere, nog fundamentele vanzelfsprekendheid? Het is niet aanvaardbaar om zonder water of energie te moeten leven, ook wanneer er geen pandemie heerst! We hebben in 2020 nogmaals gewezen op die vanzelfsprekendheid en zullen dat de komende jaren blijven doen.



104

UUR
DOORGEBRACHT
AAN DE
TELEFOON
met kabinetten en
administraties



10

ADVOCATEN
die zich als
vrijwilligers hebben
gemeld om een
sectie energie op
te richten binnen
het Bureau voor
Juridische Bijstand



183

WIJZIGINGEN
OP DE WEBSITE
om te informeren
over de
veranderende
maatregelen en de
openingstijden van
de diensten

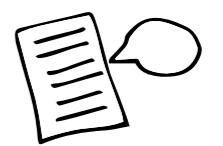


288

AANVRAGEN VAN
PARTICULIEREN
ten laste genomen

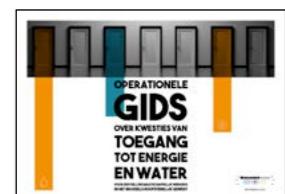
Het Steunpunt SocialEnergie is een gewestelijke dienst die eerstelijnswerkers ondersteunt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het biedt opleidingen en ondersteuning aan maatschappelijk werkers op het gebied van water- en energiearmoede.



3

NIEUWE
PUBLICATIES



DE RANGEN SLUITEN, ONDERSTEUNING BIEDEN EN DICHT BIJ HET PUBLIEK BLIJVEN

We hebben uiteraard ondervonden dat er een dringende noodzaak was om aan nieuwe behoeften te beantwoorden en om projecten die ons noodzakelijk leken in een stroomversnelling te brengen.

We hebben ons in sneltempo georganiseerd om geïnformeerd te blijven over de toegankelijkheid van de specifieke diensten voor water, energie en huisvesting. Aangezien sommige diensten deels of volledig gesloten waren, hebben we een permanentie en begeleiding voor particulieren opgezet door snel akkoord te gaan met de mogelijkheid van huisbezoecken om te kunnen reageren op noodsituaties. Vanuit diezelfde optiek hebben we met de hele FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) meegeworkt aan de oprichting van de hulplijn voor sociale noodsituaties.

Qua instrumenten voor de eerstelijnswerkers hebben we twee handleidingen (een operationele handleiding¹ en een handleiding over de sociale corona-maatregelen²) en een cartografie³ opgesteld, zodat ze voor energie- en watersituaties de risico's kunnen bepalen, een eerste oplossing kunnen aanreiken en naar de juiste diensten kunnen doorverwijzen.

1 https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/20027-CASE-guideTS-NL_01.pdf

2 https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/20009-297-210-guideCOVID_10.pdf

3 https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Cartographie_Energie_Social-1.pdf

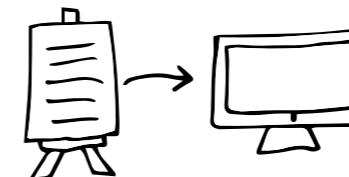
WE GEVEN NIET OP!

We hebben nauw samengewerkt met verschillende verenigingen, administraties en ministeriële kabinetten om de meest relevante oplossingen aan te reiken voor de noodsituatie, maar ook om de verdere gevolgen van de gezondheidscrisis in te dammen. Ondanks de drukte zijn we waakzaam gebleven en hebben we heel wat voorstellen gedaan om in elk debat en besluit rekening te houden met de bestaanszekerheid en het risico op non-take-up. We bereiden nu al de uitdagingen voor om zeker te zijn dat, ook na COVID-19, deze synergieën en dit besef resulteren in maatregelen op langere termijn.

CREATIVITEIT TEN DIENSTE VAN WELZIJN

Door de afstandsmaatregelen hebben we onze werkwijze moeten bijsturen. We hebben nieuwe instrumenten ontwikkeld en ons opleidingsaanbod aangepast, zodat de opleidingen online konden plaatsvinden.

Door deze aanpassingen konden we in contact blijven met elkaar en onze opdrachten verder uitvoeren. Toch zijn we meer dan ooit overtuigd van de noodzaak om de problematiek van de toegang tot water en energie zo dicht mogelijk bij de burger aan te pakken door meer toegangspoorten te voorzien, door de bakens te verzetten en door de openbare ruimte en de commons te benutten. Afspraak volgend jaar voor de concrete uitvoering van deze nieuwe projecten!



16

OPLEIDINGEN
aangepast voor
online deelname



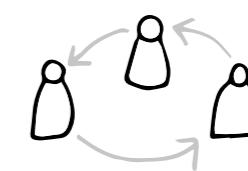
2

NIEUWE
SUBSIDIES



1

DEELNAME
aan de betoging 'De zorg in actie', want onder gezondheid verstaan we ook fatsoenlijke huisvesting



- 79%

INFORMELE
EN GEZELLIGE
UITWISSELINGEN
in het team

de cel ACTIEONDERZOEK

HULPLIJN

Hoe en in welk opzicht kan een noodmaatregel een duurzaam instrument worden in de strijd tegen het niet-gebruik van rechten (of non-take-up)? Terugblik op de oprichting van de hulplijn voor sociale noodstuaties in Brussel.

Zoals de cel Leden in dit activiteitenverslag schreef, werd de hulplijn helemaal aan het begin van de eerste lockdown gelanceerd om een luisterend oor te bieden voor Brusselaars en hen door te verwijzen naar de meest relevante diensten in de welzijns- en gezondheidssector, rekening houdend met de openingstijden van die diensten voor het publiek.

De hulplijn biedt ondersteuning door de bellers informatie en persoonlijk advies te verstrekken en fungeerde meteen als ‘thermometer’ voor de soorten sociale problemen waarmee de Brusselaars worden geconfronteerd.

De cel Actieonderzoek sloeg de handen ineen om een regelmatige monitoring van de oproepen op te zetten. Vanaf de lancering van de hulplijn werden in een logboek bepaalde gegevens gecodeerd over de ontvangen oproepen: geslacht en postcode van de beller, type aanvraag, type actie uitgevoerd door de hulplijnmedewerker en een vrij veld voor opmerkingen. Vervolgens werd een software ontwikkeld voor een vlottere kwantitatieve verwerking van de gecodeerde gegevens. Aan het eind van elk permanentiablok, dus meermalen per dag, vonden debriefings plaats met de hulplijnmedewerkers. Op basis van al deze kwantitatieve en kwalitatieve gegevens werden wekelijkse analyses van de oproepen uitgevoerd, die werden gedeeld met de personen die instaan voor het communiceren, beheren en onderhandelen over de sociale gevolgen van de crisis met de administraties en het politieke niveau.

Sinds juli 2020 nemen deze analyses de vorm aan van een viermaandelijkse ‘overzicht van de oproepen’¹ op basis van de database van de hulplijn en de collectieve debriefings die nu elke maandagmiddag digitaal plaatsvinden. Parallel met deze constante opvolging van de oproepen en naar aanleiding van de afgenummerde diepte-interviews met hulplijnmedewerkers rijst nu de vraag naar de evaluatie van de hulplijn. Er moet nog veel gebeuren: de – reeds beproefde – mechanismen voor belangenbehartiging zouden nog beter gezamenlijk moeten worden uitgewerkt. De nogal specifieke methodologie van telefonisch maatschappelijk werk moet beter omkaderd en afgebakend worden. Twee werkgroepen, die onder leiding staan van de onderzoeksters van de cel, zijn in november gelijktijdig aan de slag gegaan om deze belangenbehartiging en methodologie samen met de hulplijnmedewerkers uit te denken.

Deze momenten van gezamenlijke analyse maken het vandaag mogelijk om het kader van dit initiatief te verfijnen en om het te beschouwen als een extra toegangspoort tot zowel overheids- als burgerinitiatieven voor sociale bijstand, en dat voor alle Brusselaars, om op die manier verder de strijd aan te binden tegen het niet-gebruik van rechten zonder – zelfs niet gedeeltelijk – de plaats in te nemen van of te overlappen met de opdrachten van de sociale eerstelijnsdiensten. De hulplijn ‘Hallo? Welzijnswerk’ zal nog heel wat ethische en praktische vragen doen rijzen, die de cel Actieonderzoek ook in 2021 blijft begeleiden.

De onderzoeksactiviteiten van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) willen het denkwerk van de maatschappelijk werkers en van de politieke actoren voeden om zo:

- * De oorzaken van armoede doeltreffender te bestrijden
- * De dienstverlening naar kwetsbare personen toe te verbeteren
- * Het maatschappelijk debat over sociale thema's aanzwengelen



6

WEKELIJKSE SAMENVATTINGEN van de oproepen (april-mei 2020)



2

VERSLAGEN² van de oproepen (juni-oktober 2020)



± 50

DEBRIEFINGS na afloop van permanente



DIEPTE-INTERVIEWS



1

ARTIKEL³ in het tijdschrift La Revue Nouvelle ‘La crise n'est pas que sanitaire’, maart 2020



COLLECTIEVE DEBRIEFINGS

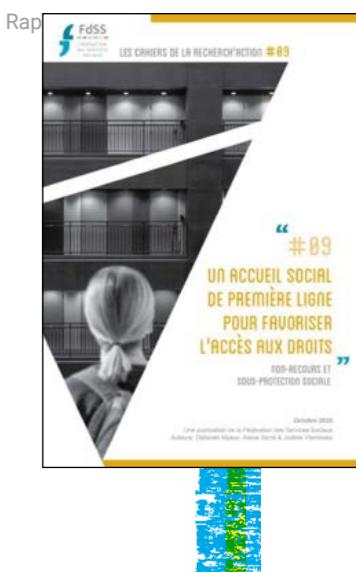


SESSIES van de werkgroep

¹ <https://www.fdss.be/fr/publication/numero-vert-durgence-sociale-bruxellois-dossier-de-presse-2/> et <https://www.fdss.be/wp-content/uploads/Bilan20des20appels20No20vert2008003524320Du2006072020au20231020.pdf>

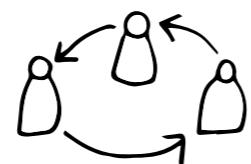
² <https://www.fdss.be/wp-content/uploads/Bilan20des20appels20No20vert2008003524320Du2006072020au20231020.pdf> et https://www.fdss.be/wp-content/uploads/Numerovert_dossier_juillet2020.pdf

³ https://www.revenouvelle.be/IMG/pdf/085-090_14_dossier_maisin-6-7p.pdf



PROSTITUTIE

De coronamaatregelen en lockdowns hebben directe gevolgen gehad voor het onderzoek naar de sociale begeleiding van personen die werkzaam zijn in de prostitutie: aangezien prostitutie verboden of sterk ingeperkt was afhankelijk van de periode, hebben sommige van de verenigingen die prostituees/sekswerkers psychische, medische en sociale begeleiding bieden noodmaatregelen (verdeling van voedselhulp, inzameling van overlevingsmiddelen, ...) getroffen om hun publiek te helpen te schieten. Het onderzoek werd dan ook toegespitst op deze veranderingen door de verenigingen te observeren en te begeleiden in het kader van de gevolgen van het verbod op prostitutie op het terrein.



3

SECTORALE EN
INTERFEDERALE
VERGADERINGEN
over het verbod op
prostitutie en de
sociale gevolgen
daarvan



1

DOSSIER³
in La Revue
Nouvelle 'Les
prostitution face à
l'action publique'



WAARNEMINGEN
OP HET TERREIN
in Brussel, Charleroi
en Luik

OVERIGE

OPALE

Een werkgroepdag (12 februari 2020) en een sectoraal statistisch rapport CAW-CGSA

Opstart van twee nieuwe onderzoeken

In opdracht van het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ging in november 2020 een onderzoek van start naar de workshops ter voorkoming van een overmatige schuldenlast (doelstellingen, houdingen en methodologieën) en naar hoe de personen die aan deze workshops deelnemen ze ervaren.

Met de steun van de cel Overleg Voedselhulp heeft de cel Actieonderzoek een territoriale diagnose opgemaakt om meer inzicht te krijgen in hoe de actoren en de praktijken op het gebied van voedselhulp zich aangepast hebben aan de nieuwe realiteit als gevolg van de coronacrisis (verslechtering van de situaties van voedselonzekerheid, stijging van het aantal aanvragen, organisatorische beperkingen door de coronamaatregelen, nieuwe samenwerkingsinitiatieven ...).

1 memorandum van de actieonderzoek over het niet-gebruik van rechten « Un accueil social de première ligne pour favoriser l'accès aux droits. Non-recours et sous-protection sociale »⁵

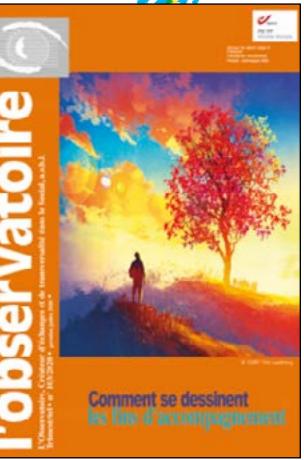
3 publicaties in tijdschriften en boeken

- Bijdrage in het dossier 'Précarisation alimentaire, résistances individuelles et expériences pratiques: regards locaux, régionaux, transnationaux' van het tijdschrift 'Anthropology of food': Concrétiser l'ambition démocratique de l'alimentation durable ? Expérimentation bruxelloise dans l'aide alimentaire⁶.
- Bijdrage in het verzamelwerk 'Transitions pour une alimentation juste et durable à Bruxelles. Contributions de recherches en co-création'⁷ over de ervaring van Solenprim.
- 'L'introuvable fin de la relation d'aide. Une illustration des paradoxes du travail social contemporain' in het tijdschrift 'l'Observatoire'⁸.

Anthropology of food
SIS 2020
Précarisation alimentaire, résistances individuelles et expériences pratiques: regards locaux, régionaux, transnationaux

Concrétiser l'ambition démocratique de l'alimentation durable ?
Expérimentations bruxelloises dans l'aide alimentaire
Achieving the democratic ambition of sustainable food? Brussels experiments in food aid

Lotte Damhuis, Alexia Serré et Matthias Rosenzweig



5 https://www.fdss.be/wp-content/uploads/20016-A5_Cahier_Recherchaction9_05.pdf

6 <https://journals.openedition.org/aof/11372>

7 <https://www.editions-academia.be/index.asp?navi=catalogue&obj=livre&no=65476>

8 <http://www.revueobservatoire.be/L-introuvable-fin-de-la-relation-d-aide-Une-illustration-des-paradoxes-du?return=publication>

de cel COMMUNICATIE

Net als bij de andere cellen van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) heeft ook ons team zijn activiteiten moeten wijzigen als gevolg van de gezondheidscrisis.

Eerst en vooral werden alle communicatiemiddelen van de teams en van hun projecten aangepast. De bedoeling was om het publiek maar ook de sociale actoren zo goed mogelijk te informeren over de veranderingen en de laatste nieuwtjes in de sector in deze crisismaanden (activiteiten van de sociale diensten tijdens de lockdown, activiteiten van de diensten voor voedselhulp, water- en energiesector, politieke maatregelen, ...).

De aanwezigheid van de Secretaris-generaal van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) binnen de GEES (groep van experts belast met de exitstrategie) en nadien de GEMS (groep van experts voor managementstrategie van COVID-19) gaf onze organisatie meer persaandacht. De gezondheidscrisis heeft een sociale crisis teweeggebracht, een groot deel van de bevolking kwetsbaarder gemaakt en het maatschappelijk werk moeilijk gemaakt om hun opdrachten uit te voeren. Onze Federatie wilde hierop reageren door haar opdracht op het gebied van belang behartiging te versterken. Het doel was om de aandacht te vestigen op een realiteit die niet zo zichtbaar is en waarmee weinig rekening wordt gehouden in de aanpak van de crisis, maar ook om het standpunt en de aanbevelingen van onze organisatie duidelijk te maken aan het politieke niveau en aan het grote publiek, vooral via de media. Taken die vroeger maar heel af en toe op het menu stonden, werden regelmatig kost: de verzoeken van journalisten behandelen, standpunten en mediaberichten opstellen, persdossiers samenstellen, persberichten en open brieven verspreiden, ...

Terwijl ons team gewoonlijk ingeschakeld wordt voor de organisatie van fysieke evenementen, werd de communicatie in deze periode afgestemd op de behoeften van veelal online georganiseerde evenementen: live colloquia, opleidingen, webinars voor Brusselse en Waalse maatschappelijk werkers ... met soms een paar technische problemen.

Tot slot was de verspreiding van het gratis nummer voor noodsituaties in Brussel een van de grote opdrachten van onze cel in 2020. Om de hulplijn bekend te maken bij Brusselaars die met specifieke sociale vragen of problemen zitten of die in isolement leven, werd in een eerste fase een beroep gedaan op het sociale weefsel op wijkniveau. Naast de gebruikelijke communicatiekanalen van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) werden burgers, lokale organisaties en handelszaken ingeschakeld om mee te werken aan handgemaakte affiches. Aan het eind van het jaar werden flyers verdeeld in afwachting van een uitgebreide communicatiecampagne in 2021.



9

OPEN
BRIEVEN

+

11

PERSBERICHTEN



2400

ABONNEES
OP DE
NIEWSBRIEF
VAN DE FdSS



710

ABONNEES OP DE
NIEWSBRIEF VAN
SOCIALENERGIE





43 974

BEZOEKERS



122 153

PAGINA'S
BEKEKEN



52 618

BEZOEKERS



99 371

PAGINA'S
BEKEKEN

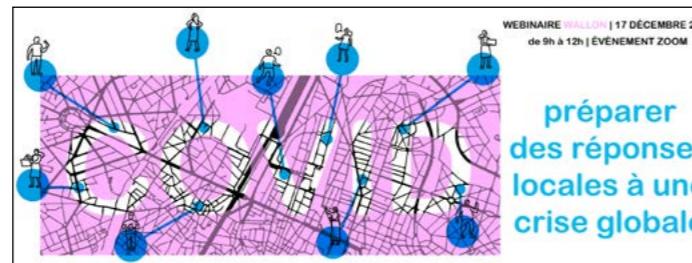
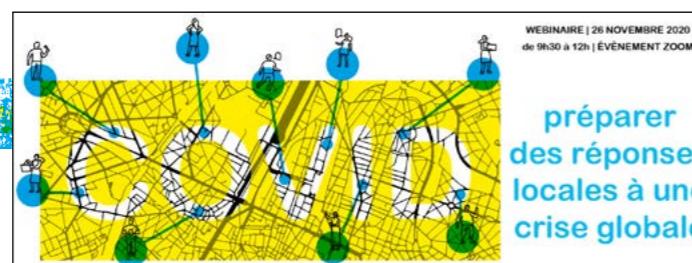
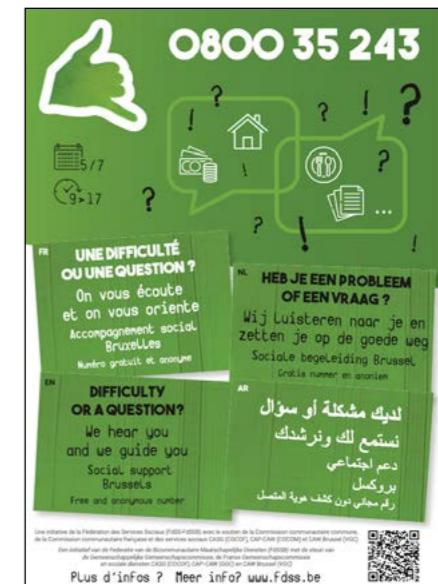


1 820

VOLGERS OP
FACEBOOK



AANWEZIG OP
INSTAGRAM,
LINKEDIN EN
TWITTER



de cel ADMINISTRATIE

De cel Administratie bestaat uit de financieel verantwoordelijke, de HR- en administratief verantwoordelijke, en 2 administratieve en boekhoudkundige medewerkers. De totale werktijd van het administratieve team komt overeen met 3,25 FTE's.

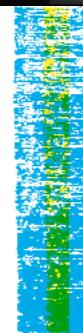
In 2004 waren er in onze twee VZW's 8 FTE's werkzaam (de VZW Federatie van de Maatschappelijke Diensten en de VZW Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten). In 2020 hadden 35 personen een arbeidsovereenkomst met de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten).

Deze evolutie weerspiegelt de dynamiek van het team van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten), die echt gedreven wordt door de sociale doelstelling van onze VZW's. Toch moeten we de belangrijke kanttekening maken dat we over weinig structurele middelen beschikken en dat de kloof tussen de loonmassa en bepaalde terugkerende subsidies (zoals de Maribel-subsidie) steeds groter wordt. We jongleren dus met verschillende bronnen van inkomsten om onze opdrachten tot een goed einde te brengen.

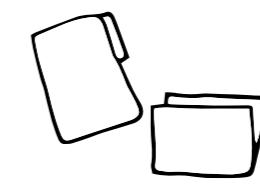
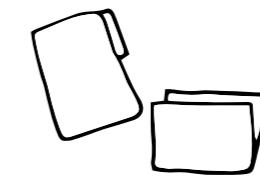
Het dagelijkse werk van de cel Administratie is in de loop der jaren steeds rijker, gevarieerder en vooral ook complexer geworden. Zo beheren we heel wat subsidies waaraan steeds strengere eisen worden gesteld op het vlak van rechtvaardiging.

Een zeer moeilijke klus, die we echter nog steeds weten te klaren want ook in 2020 was de balans positief: zo zijn de financiën onder controle, geen schuldenlast en werd er in goede orde een provisie voor vakantiegeld aangelegd.

De cel Administratie staat ook ter beschikking van de leden voor alle inlichtingen en hulp bij boekhoudkundige, financiële of HR-aangelegenheden.



VZW FEDERATIE VAN DE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTEN

**20,36**FTE
te beheren**50**VERKOOP-
FACTUREN**587**AANKOOP-
FACTUREN**6,93**FTE
te beheren**18**VERKOOP-
FACTUREN**89**AANKOOP-
FACTUREN

VZW FEDERATIE VAN DE BICOMMUNAUTAIRE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTEN

stappen voor een Kwalitatieve Evaluatie

In het kader van de SKE 4 (2020-2022) heeft de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) beslist om te blijven werken rond het thema ‘Gegevensverzameling’ en om de methodologie van de vorige SKE voort te zetten. Ter herinnering: dit thema werd gekozen binnen de IC CGSA in samenspraak met de partijen die betrokken zijn bij de SKE van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten).

HERHALING VAN HET THEMA VAN DE SKE 4 (2020-2022) VAN DE FDSS (FEDERATIE VAN DE MAATSCHAPPELIJKDIENSTEN): ‘BEGELEIDING VAN DE LEDEN VAN DE FDSS (FEDERATIE VAN DE MAATSCHAPPELIJKDIENSTEN), DECENTRAAL VOOR GLOBALE SOCIALE ACTIE (CGSA), BIJ DE VERZAMELING VAN GEGEVENS’

Dit thema houdt rechtstreeks verband met de opdrachten van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten): haar leden ondersteunen en begeleiden bij de organisatie en ontwikkeling van hun activiteiten. Gegevensverzameling is een onderdeel van de werkzaamheden van de diensten. Op basis van de gegevens kan het profiel van het publiek dat zich tot de CGSA's richt beter worden bepaald. Ook kan de evolutie van de problematieken en aanvragen die aanleiding geven tot sociale begeleiding objectief worden beschouwd. Zo kunnen de projecten, activiteiten en acties van de diensten beter worden aangepast. De gegevens vormen ook een interessante objectieve basis om de beroepspraktijken (bijvoorbeeld oriëntatie en netwerkactiviteiten) rond bijstand aan personen onder de loep te nemen. Tot slot wordt op die manier het sociale begeleidingswerk van de CGSA's zichtbaar bij de subsidiërende overheid en kunnen de vaststellingen op het terrein worden teruggekoppeld naar het politieke niveau.

De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) stelt bijgevolg een informaticaprogramma ter beschikking van haar leden om gegevens over de activiteiten van de centra te kunnen coderen en verzamelen. Maar de terbeschikkingstelling van zo'n programma is ruim onvoldoende voor een kwaliteitsvolle en relevante gegevensverzameling, die kan dienen als instrument voor het nemen van strategische beslissingen over de ontwikkeling van nieuwe projecten, partnerschappen of politieke interpellaties. Bovendien moeten de centra worden begeleid in het gebruik van het programma, de codering van de gegevens, het ophalen en analyseren van de statistische gegevens, enzovoort. Maar er moet ook gezamenlijk nagedacht worden over kwesties omtrent de ‘informatisering’ van het maatschappelijk werk en de impact daarvan op de hulprelatie. Al deze aspecten zijn noodzakelijk om een gepast gebruik te garande-

ren van de verzamelde gegevens, die het voorwerp uitmaken van deze SKE.

In het kader van de SKE 3 (2017-2019) hebben we op 3 punten gewerkt: de prestaties van de tool (technische ontwikkeling, interface, betrouwbaarheid, ...), het gebruik van de tool (zin van de gegevensverzameling, codeerpraktijken, doeleinden, ...) en gebruik van de verzamelde gegevens (reflectiviteit, statistische toepassing, interpellaties, ...). Deze werkterreinen blijven dezelfde in het kader van de SKE 4.

- Prestaties van de tool
 - Constante verbetering van het programma op basis van de feedback van de gebruikers
 - Voltooiing van de ontwikkeling van de module ‘collectieve en gemeenschapsactiviteiten’
- Gebruik van de tool
 - Herziening van de categorieën van problemen
 - Organisatie van een opleiding in het gebruik van het programma
 - Stilstaan bij het doeleinde van de informatica-tool: zou dit programma voor gegevensverzameling op termijn kunnen worden gebruikt als programma voor het geïnformatiseerde beheer van de sociale dossiers?
- Gebruik van de verzamelde gegevens
 - Een reflectieve houding blijven aannemen over de problematiek van de verzameling en de informatisering van de gegevens over de sociale actie (deontologische kwesties, delen van de gegevens, beroepsgeheim, traceerbaarheid ...)
 - Het gebruik van de statistische gegevens afbakenen: voor wie? waarom?
 - De werkzaamheden rond politieke interpellaties versterken door de verzamelde gegevens strategisch te benutten

VOORSTELLING VAN DE OPGEGEVENDE DOELSTELLINGEN IN HET INDIENDE FORMULIER ‘SKE-PROJECT’ EN EVENTUELE EVOLUTIE (DE EVENTUEEL DOORGEVOERDE AANPASSINGEN IN DIENING VAN HET PROJECT TOELICHTEN)

Voor een betere begeleiding van de CGSA's bij de verzameling van gegevens heeft de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) vijf doelstellingen vastgelegd:

1. Terbeschikkingstelling en constante verbetering van het informaticaprogramma OPALe om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de behoeften van de maatschappelijk werkers
2. Herziening van de categorieën van problemen die in het programma worden gebruikt
3. Organisatie van een opleiding in het gebruik van het programma en van de gegevensverzameling voor nieuwe medewerkers van de centra voor maatschappelijke dienstverlening
4. Begeleiding bij de analyse van de gegevens op het niveau van elk centrum
5. Uitwerking van een reflectief proces over de informatisering van de gegevens in het maatschappelijk werk

1. Terbeschikkingstelling en constante verbetering van het informaticaprogramma OPALe om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de behoeften van de maatschappelijk werkers

Het nieuwe informaticaprogramma OPALe wordt sinds 2018 ter beschikking gesteld van de maatschappelijk werkers in de sector. Over het algemeen beantwoordt het programma goed aan de behoeften van de gebruikers: mettertijd wordt het efficiënter en gebruiksvriendelijker bevonden en de feedback is positief.

De constante verbetering van het programma is eerst en vooral gebaseerd op een efficiënte **technische bijstand**, zodat de gebruikers bugs, problemen of mogelijke verbeteringen kunnen signaleren die ze vaststellen tijdens het gebruik van het programma.

Ook wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten, zoals:

- een **module voor het coderen van de collectieve en gemeenschapsactiviteiten**, anders zou een groot deel van de activiteiten van de diensten – dat integraal deel uitmaakt van hun opdrachten – niet worden gecodeerd in het OPALe-programma;
- een **module voor de geautomatiseerde statistische extractie van de gegevens**, zodat elke dienst die OPALe gebruikt de bijzonderheden van zijn maatschappelijk werk zichtbaar kan maken, ter aanvulling op de extractie van de gegevens per sector en/of per subsidie (voor een brede en transversale kijk op het verrichte werk in de centra die het programma gebruiken).

Tegelijkertijd kunnen het dagelijkse gebruik van het programma en/of de veranderende wijze van uitvoering van het maatschappelijk werk aanleiding geven tot nieuwe behoeften (nieuwe functionaliteiten, aanpassing van de interface), die eveneens kunnen resulteren in ontwikkelingen. Voor de voortzetting van de hulplijn voor noodsituaties (die tijdens de eerste weken van de coronacrisis werd gelanceerd) heeft de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) bijvoorbeeld voorzien in **nieuwe specifieke OPALe-module voor de hulplijn ‘Hallo? Welzijnswerk’**. De functionaliteiten van het programma zijn immers volledig afgestemd op de ambities voor het monitoren van de maatschappelijke problemen die via de hulplijn naar voren komen. De implementatie van de module staat gepland voor 2021.

2. Herziening van de categorieën van problemen die in het programma worden gebruikt

De eerste versie van de categorieën van problemen die in OPALe werden geïmplementeerd, was het resultaat van een samensmelting van de nomenclatuur van de vroegere twee Waalse en Brusselse programma's voor gegevensverzameling. Aangezien die versie een gebrekige samenhang vertoonde, werd beslist om een nieuwe nomenclatuur te creëren.

Bij de herziening van de OPALe-categorieën wordt rekening gehouden met verschillende uitdagingen: sociologische relevantie, statistische leesbaarheid, intuïtieve codering, ergonomie en vlotheid van het

programma, verwachte gebruik van de verzamelde gegevens ... Er wordt tegelijkertijd stilgestaan bij het doelinde van de tool en de codeerpraktijken. Bovendien moet de herziening worden doorgevoerd in aansluiting op het ontwerp van besluit betreffende de gegevensverzameling en het gestandaardiseerde activiteitenverslag van de ambulante diensten. Daar is dus tijd voor nodig. Zeker als men de activiteiten van de CGSA's op een correcte en relevante manier onder de aandacht wil brengen.

In een samenleving waar cijfers overheersen, hebben de CGSA's er alle belang bij om de informaticatool in gebruik te nemen en analyses te ontwikkelen waarbij kwalitatieve en kwantitatieve gegevens gekruist worden: enerzijds om te interpellieren over uitsluitingsproblemen en -fenomenen, maar anderzijds ook om de rol en de functie van de generalistische sociale diensten te verdedigen, voor te stellen en zichtbaar te maken.

3. Organisatie van een opleiding in het gebruik van het programma en van de gegevensverzameling voor nieuwe medewerkers van de centra voor maatschappelijke dienstverlening

Zodra de ontwikkeling zich in een voldoende gevorderd stadium bevindt (modules gegevensextractie, collectieve en gemeenschapsactiviteiten, herziening van de categorieën, opstelling van het nieuwe lexicon), wil de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) een volledige opleidingsmodule voor nieuwe OPALE-gebruikers uitwerken en organiseren. De bedoeling is om de gebruikers vertrouwd te maken met alle functionaliteiten van de tool en om de codering in de sector beter te harmoniseren.

In afwachting van deze complete module (waaronder de voorstelling van alle bestaande modules, maar ook alle tools, charters en lexicons ...) worden opleidingen aangeboden die voornamelijk focussen op de voorstelling van de interface (en die worden georganiseerd in samenwerking met Axel bvba en de sectorale coördinatoren).

4. Begeleiding bij de analyse van de gegevens op het niveau van elk centrum

Het codeerwerk wordt momenteel door vele maatschappelijk workers ervaren als een absurde verplichting van de subsidiërende overheid, die tijd in beslag neemt. Tijd die zo niet kan worden besteed aan de hulpverlening ... Door elk centrum specifieker te begeleiden bij de analyse van de verzamelde gegevens, zou het codeerwerk weer zin moeten krijgen.

Maar hoewel de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) een jaarlijks sectoraal verslag opmaakt op basis van de geaggregeerde statistische gegevens van de verschillende Brusselse centra, kan zij elke dienst voorlopig nog geen specifieke begeleiding aanbieden bij de analyse van de gegevens.

Bij voorkeur wordt er dus uitgegaan van de transversale sectorale gegevens van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) door collectieve momenten van 'gegevensinterpretatie' te organiseren. Op die manier kan elke dienst zijn eigen gegevens onder de loep nemen door ze te vergelijken met het sectorale gemiddelde.

5. Uitwerking van een reflectief proces over de informatisering van de gegevens in het maatschappelijk werk

Dit reflectieve proces is transversaal en aanwezig in de verschillende ontwikkelingsfasen van het programma, gaande van de bepaling van de gebruikte categorieën tot de codeerpraktijken en de zin van de gegevensverzameling, ook in het licht van de nieuwe Europese regelgeving inzake gegevensbescherming, namelijk de AVG, en de hervorming van de ambulante sector.

ACTIVITEITEN DIE BLIJK GEVEN VAN EEN COLLECTIEVE DYNAMIEK BIJ DE UITVOERING VAN DE SKE BINNEN DE DIENST (WERKGROEPEN, TEAMVERGADERINGEN ...)

De verschillende uitwisselings- en ontmoetingsmomenten die in 2020 werden gepland

We herinneren eraan dat de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) twee permanente werkgroepen (WG) heeft opgericht om de operationalisering van de IT-ontwikkeling en de communicatie tussen de verschillende betrokken partijen te faciliteren (IT-ontwikkelaars van Axel bvba; coördinatie van de sectoren van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten); onderzoeksclustervoorzitters van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten); coördinatoren van de centra die lid zijn van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten); maatschappelijk workers – gebruikers van het programma voor gegevensverzameling).

WG OPALE: deze werkgroep staat open voor alle werknemers en coördinatoren van de aangesloten diensten bij de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) die willen bijdragen tot de ontwikkeling van het toekomstige programma en het gebruik van de statistische gegevens en die willen meedenken over de informatisering van het maatschappelijk werk.

WG Interface: deze werkgroep is belast met de communicatie met de IT-specialisten, de planning van de ontwikkelingsfasen en de voorbereiding van de bijeenkomsten van de WG OPALE, en bestaat uit 4 personen.

De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) organiseert ook een jaarlijkse bijeenkomst van de **WG Gegevensinterpretatie**, die tot doel heeft de verkregen sectorale statistische resultaten te bespreken in het licht van de waargenomen realiteiten door professionals in het werkveld. Deze werkzaamheden bieden een extra ruimte voor uitwisselingen en vragen over OPALE en over de mogelijkheden en beperkingen van het programma.

Concreet zijn er in 2020 verschillende werkmomenten georganiseerd:

- 2 vergaderingen van de WG OPALE (op 12 februari 2020 en 7 december 2020), beide voorafgegaan door voorbereidende vergaderingen van de WG Interface;

- 1 vergadering van de WG Gegevensinterpretatie om de sectorale statistische gegevens te bespreken (op 22 september 2020).

- In 2020 werden 3 opleidingen georganiseerd, in de eerste plaats voor nieuwe OPALE-gebruikers, in samenwerking met Axel bvba en de sectorcoördinatoren. Deze opleidingen stonden ook open voor voormalige gebruikers die hun basiskennis van het programma wilden opfrissen.

Activiteiten in verband met de doelstellingen voor 2020

Het afgelopen jaar waren de activiteiten vooral gericht op het bereiken van de subdoelstellingen die voor 2020 waren aangekondigd.

- Verdere ontwikkeling en verbetering van OPALE (zie Doelstelling A)

In 2020 werd de **technische bijstand** voor OPALE vergemakkelijkt door de invoering van twee nieuwe manieren om problemen te melden:

- De meeste bugs of problemen die zich in de loop van het jaar voordeden, werden onmiddellijk via de helpdesk, per e-mail of telefonisch gemeld aan de ontwikkelaars van het programma en/of de coördinatoren van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten). Het merendeel hiervan werd onmiddellijk opgelost.
- Via de ruimten die de diverse diensten die het programma gebruiken samenbrengen – met name de WG OPALE en de intercentra vergaderingen – konden de gebruikers ook storingen melden en/of verbeteringen van de software voorstellen. De FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) heeft ervoor gezorgd dat deze opmerkingen werden doorgegeven aan de informatici van Axel bvba, de onderneming die belast is met de oplossing van IT-problemen.

- Verdere ontwikkeling van de module Gegevensextractie (zie Doelstelling A)

Tevens werd de ontwikkeling van de **module Gegevensextractie** voortgezet. Met deze module zullen de sociale diensten hun eigen gegevens statistisch kunnen verwerken en analyseren. Dit zal niet alleen de rapportering vergemakkelijken (bv.

jaarlijkse activiteitenverslagen), maar zo kunnen ze ook de vinger aan de pols houden van sociale problemen bij hun publiek, de (potentiële) evolutie van het profiel van hun gebruikers volgen en de verschillende vormen van interventies analyseren. De module is al operationeel, maar kruiscontroles van verschillende variabelen zijn nog niet mogelijk. Deze laatste functionaliteit, die eerst nog ontwikkeld en getest moet worden, wordt in 2021 toegevoegd.

- **Toevoeging van de module voor de collectieve en gemeenschapsactiviteiten (zie Doelstelling A)**

In 2019 was het alleen mogelijk om gegevens in te voeren met betrekking tot individuele begeleiding, maar in 2020 werd ook een module voor de invoer van **collectieve en gemeenschapsactiviteiten** geïntroduceerd. In 2021 en 2022 zullen we deze module verbeteren en consolideren om het gebruik ervan zo relevant en gemakkelijk mogelijk te maken voor de betrokken professionals.

- **Voorstelling van OPALE voor de terbeschikkingstelling aan nieuwe diensten (zie Doelstelling A)**

In 2020 heeft de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) OPALE voorgesteld aan teams binnen verschillende diensten die hadden aangegeven belangstelling te hebben voor het programma. Begin 2021 zouden ook zij OPALE-gebruikers worden. In 2020 maakten 25 centra die lid zijn van de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) gebruik van OPALE: 9 CGSA's, 9 CAW's en 7 Waalse diensten. Samen tellen zij 290 gebruikers. In 2021 zullen SASB, CASAF en Bruxelles Laïque OPALE in gebruik nemen.

- **Herziening van de categorieën (zie Doelstelling B)**

In oktober 2019 werd een nieuwe **indeling van de verschillende categorieën van problemen** voorgesteld en gevalideerd door de WG OPALE. Om nauwkeuriger en meer coherent te werken, worden er nu 3 categorieën gehanteerd: thema / betrokken instelling / fase van de aanvraag.

Het plan was om in 2020 een volledige lijst uit te werken van alle categorieën en subcategorieën (niveau 1 en 2) en die in het programma op te nemen, maar dit werk werd in maart 2020 op de lange baan geschoven vanwege de coronacrisis.

Voordien was in een laatste vergadering van de WG OPALE (op 12 februari 2020) nog het werk van de subgroep 'specifieke categorieën in verband met de rechten van vreemdelingen' voorgesteld en gevalideerd, en kwam er al een eerste ronde van feedback van twee intercentra (CAW en CGSA) over de nieuwe indeling.

Later in 2020 volgde wel nog feedback in de vorm van een bilaterale uitwisseling tussen de diensten en de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten), evenals tijdens andere vergaderingen (intercentra, gegevensinterpretatie 2019, ...).

- **Statistisch verslag van gegevens 2019 (zie Doelstelling D)**

Een **statistisch verslag** van de in 2019 in OPALE ingevoerde gegevens werd opgemaakt en er werd een **vergadering 'Gegevensinterpretatie'** gehouden. Dit werk verliep in verschillende fases:

- Afsluiting van de gegevensinvoer voor 2019 door de diensten die OPALE gebruiken en verzameling van de gegevens van sociale diensten die OPALE niet gebruiken (eerste helft van 2020);
- Statistische verwerking van deze gegevens en schrijven van het verslag (zomer 2020);
- Terugzending van het verslag aan de diensten en organisatie van een vergadering 'Gegevensinterpretatie' op 22 september 2020 met alle diensten die OPALE gebruiken, met als doel de sectorale statistische resultaten te bespreken in het licht van de waargenomen realiteiten door professionals in het werkveld. Deze werkzaamheden boden een extra ruimte voor uitwisselingen en vragen over OPALE en over de mogelijkheden en beperkingen van het programma.
- Verwerking van deze opmerkingen/interpretaties in het statistisch verslag en verzending van het uiteindelijke verslag naar alle diensten.

De transversale sectorale gegevens die werden verzameld door de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) konden zo als uitgangspunt dienen voor elke dienst om de eigen gegevens beter te kunnen interpreteren door ze te vergelijken met het sectorgemiddelde.

- **Reflectief proces (zie Doelstelling E)**

Ondanks de beperkingen als gevolg van de coronacrisis heeft de WG OPALE, als ruimte voor uitwisseling tussen maatschappelijk werkers en gebruikers van het programma, voortdurend aan reflectie gedaan en de teams ondersteuning geboden bij vragen over het gebruik van het programma en de informativering van de gegevens in het algemeen.

Globaal genomen bleef de betrokkenheid van alle betrokken partijen gegarandeerd door de verschillende bijeenkomsten van werkgroepen en de af-

stemming tussen de verschillende overlegorganen (WG Interface, WG OPALE, IC CGSA, vergaderingen binnen de FdSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten)) en ontwikkelingsfasen (aanpassing van de ontwikkelingen, toevoeging van modules voor gegevensextractie en collectieve en gemeenschapsactiviteiten). Dankzij een collectieve dynamiek is ervoor gezorgd dat het nieuwe programma voldeed aan de behoeften van de gebruikers op het gebied van gegevensverzameling en geïnformatiseerd beheer van de sociale dossiers.

VASTSTELLINGEN BETREFFENDE DE GEVOLGENDE HETSKE-PROJECT DAN NIET HEEFT TEGENWEGGEbracht VOOR DE ACTIVITEITEN EN/OF HET BEHEER VAN DE DIENST

Aan het eind van dit jaar waarin de ontwikkeling van het programma en het daarmee samenhangende reflectieve proces werden voortgezet, komen we tot verschillende vaststellingen:

- De tevredenheid van de maatschappelijk werkers over het nieuwe informaticaprogramma.
- De interesse van nieuwe centra die het programma in 2021 in gebruik zullen nemen.
- De geleidelijke overgang naar een geïnformatiseerd beheer van de sociale dossiers; OPALE wordt niet meer alleen gebruikt als een programma voor gegevensverzameling.

Het verrichte werk steunt de sector in het nastreven van de algemene doelstellingen van het OPALE-programma, namelijk:

- Een efficiënte en relevante gegevensverzameling garanderen voor de sectoren van de generalistische sociale actie.
- De kennis over de doelgroepen en de ondervonden problemen in de centra uitbreiden om de projecten beter te sturen in functie van de vastgestelde evoluties.
- De activiteiten van de sectoren duidelijk/zichtbaar maken.
- Het gebruik van het programma uitbreiden naar zoveel mogelijk verenigingen die werken met gelijkaardige doelgroepen (schaalvoordelen, transversale benadering van sociale problemen, ...).

ACTIES VAN DE DIENST OP HET GEBIED VAN VOORLICHTING, SENSIBILISERING, BIJSCHOLINGEN BEGELEIDING VAN DE MEDEWERKERS VAN DE DIENST MET BETrekking TO HET SKE-PROJECT

De verschillende acties die werden ondernomen op het gebied van voorlichting, opleiding en begeleiding met betrekking tot het SKE-project staan hierboven vermeld als activiteiten.

GEGEVENS VAN DE CONTACTPERSOON BINNEN DE DIENST VOOR HET SKE-PROJECT (NAAM, TELEFOONNUMMER EN E-MAILADRES)

Naam: Kesteloot Voornaam: Julie

Functie: Coördinatrice CGSA

Telefoon: 02 250 09 18

E-mail: julie.kesteloot@fdss.be

**«Avec les
travailleurs
sociaux,
vers plus de
justice sociale !**

**«Met de
maatschappelijk
werkers naar
meer sociale
rechtvaardigheid !**

