

rapport d'activités

jaarverslag

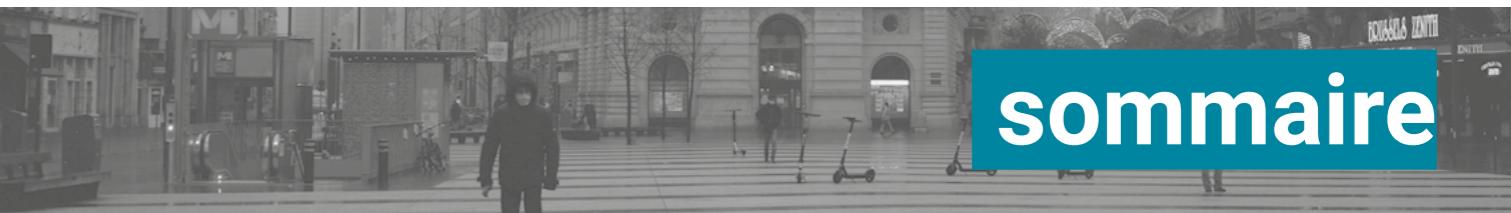
Fédération des Services Sociaux ASBL

+

Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires ASBL

Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten VZW

2021



VOOR HET NEDERLANDS ZIE PAGINA 43

PRÉSENTATION.....	5
ORGANIGRAMME.....	7
LA CELLULE MEMBRES	8
NOS MEMBRES	16
LA CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE.....	18
LE CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE.....	22
LA CELLULE RECHERCH'ACTION	26
LA CELLULE COMMUNICATION.....	30
LA CELLULE ADMINISTRATION.....	34
LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE.....	36



La FdSS¹ fédère et représente des services sociaux associatifs en Wallonie et à Bruxelles.

Pour soutenir les acteur·rice·s 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 travailleur·euse·s sociaux·ales, elle interpelle et formule des recommandations à l'attention des pouvoirs publics et des acteur·rice·s administratif·ive·s et associatif·ive·s.

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 acteur·rice·s 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 acteur·rice·s de terrain, entre les membres de la FdSS 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·rice dans nos recherches.

À partir de ces analyses et en collaboration avec les travailleur·euse·s sociaux·ales, nous interpellons et formulons des recommandations à l'attention des pouvoirs publics et des acteur·rice·s administratif·ive·s et associatif·ive·s.

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



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 acteur·rice·s de terrain, nous impulsions et initions des projets là où des besoins, des demandes et des opportunités sont identifiés. La FdSS 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 cherche constamment les moyens de lever les contraintes qui pèsent sur les travailleur·euse·s sociaux·ales et les citoyens en vue d'améliorer les conditions d'existence de tous et de bousculer l'ordre établi.



CO-PRÉSIDENCE

Anne Dussart
Gilles Hallez

SECRÉTAIRES GÉNÉRALES

Céline Nieuwenhuys
Julie Kesteloot

CELLULE ADMINISTRATION

Khamisa Achargui
Mohamed Amin Allouch
Hélène Lhoest
Laure Morelli
Laurence Turine

CELLULE MEMBRES

Jonathan De Schaezen
Paul Hermant
Morgane Jaillet
Julie Kesteloot
Soumaya Khayat
Romain Knapen
Christian Lukenge

CELLULE COMMUNICATION

Alexandre Bayot
Fabienne Bonnoron
Aurélie Buidin
Joëlle Van Laethem

CELLULE CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE

Adrien Arial
Alicia Grana
Brigitte Grisar
Guillaume Henin
Flavie Leclair
Marie Moeremans
Deborah Myaux
Gilles Poupart
Catherine Rousseau

CELLULE CENTRE D'APPUI SOCIALE ENERGIE

Juan Carlos Benito Sanchez
Ihsan Bilir
Natacha Delers
Anne Delvaux
Luce Doriaux
Florence Fontmarty
Iris Garitte
Marie Hanse
Marie Marchandise
Véronique van der Plancke
Thomas Vanwysberghe

CELLULE RECHERC'H ACTION

Lotte Damhuis
Pauline Feron
Charlotte Maisin
Alexia Serré

RELAIS D'ACTION DE QUARTIER ET BRI-CO

Mariam Bidouze
Aurélie Manzukula
Philippe Lambotte
Audrey Vankeerberghen
Aurélie Buidin
Hamdi Gargin
Thomas Vanwysberghe
Raphaëlle Defort
Tahar Abdelmoumni
Touba Aouragh
Fattouch Bouzaria
Barbara Butera
Cindy Chaed
Gissela Cifuentes
Valérie Efratas
Zine El Barouta
Nathan Engelhardt
Rebecca Kemambo
Heritier Lankwan
Anaïs Legrand
Nanou Mbayi
Khalid Mezroure
Patricia Muadi
Harika Ronse
Justine Vleminckx
Elise Debière
Renaud Van der Meerschen
Benoît Joveneau
Charles Dautreppe

cellule membres

La FdSS 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 et d'un dialogue permanent entre les membres par le biais des Inter-Centres**
- * **la représentation des secteurs et de ses membres auprès des autres secteurs du social/santé et lieux de concertation**

Les inter-centres sont des espaces privilégiés pour les secteurs où se réalisent les allers-retours nécessaires entre les équipes de terrain, la FdSS, les lieux de représentation sectorielle et les autres espaces de travail des secteurs. C'est aussi avant tout un espace d'échanges entre les coordinateur·rice·s !



Les Midi-infos sont des espaces informels d'échanges à destination des travailleur·euse·s et coordinateur·rice·s des services membres de la FdSS. Un espace pour favoriser le travail en réseau, pour informer les équipes sur les initiatives, projets, et actions dans le champ du social, pour réfléchir aux enjeux qui traversent nos pratiques professionnelles...

Quelques thèmes abordés en 2021 :

- * Précarité énergétique : comment informer sur les coupures de gaz et d'électricité ; hausse des prix de l'énergie, pourquoi et que faire?
- * Promo de la santé : présentation d'outils et ressources de Cultures&Santé concernant l'accès à l'information relatives aux droits et l'approche promotion de la santé en contexte Covid-19
- * Appel à projets : présentation de l'appel à projet « Inspirons le quartier »
- * Fracture numérique : Présentation du réseau CABAN et du projet d'informaticien public de l'ARC autour des enjeux de la fracture numérique
- * Territoires Zéro Chômeurs longue durée (TZCLD) : présentation et retour sur l'étude « territoires zéro chômeur de longue durée »
- * Vision social-santé : présentation de la note de vision IFA sur l'organisation de l'aide et des soins de première ligne en région bruxelloise
- * Logement, précarité et non-recours aux droits : comment garantir le droit au logement des personnes en situation de pauvreté ? Les intervenants sociaux aux prises avec le logement social
- * Accessibilité des services (publics et privés) : Présentation du collectif "Travail Social en Lutte" et échanges sur les réalités vécues par les usagers et professionnels
- * Aide alimentaire : présentation de la Concertation Aide Alimentaire et état des lieux dans les services

8

Les 4 axes de travail de la cellule secteur
Focus sur les chantiers de l'année 2021



TRAVAIL SOCIAL ET MÉTHODES D'INTERVENTION... SUR LE « TERRAIN »

- * Accompagnement des membres dans l'adaptation des services, des équipes et des activités aux mesures Covid
- * Pérennisation du numéro vert bruxellois « Allo? Aide sociale »
- * Lancement du projet des Relais d'Action de Quartier (RAQ) et des BRI-Co en Région de Bruxelles-Capitale
- * Coordination du programme OPALE : mise à disposition, formations, développement et récolte des données
- * Mise en place du GT Accessibilité : monitoring des inaccessibilités, synergies avec autres acteur·rice·s, interpellations et plaidoyer
- * Soutien au travail de constitution des dossiers de régularisation pour les 450 grévistes de la faim sans-papiers du Béguinage et de l'ULB/VUB
- * Lancement des Midi-infos !

Le GT Accessibilité s'est lancé pour répondre à la progressive et inquiétante inaccessibilité de différents services publics, services d'intérêt général et services privés. La dématérialisation de nombreux accès à ces services qui ont, entre autres, fermé leurs guichets physiques ou en ont largement réduit le nombre en privilégiant les accès digitaux s'est accélérée durant cette crise Covid.

Nous constatons une mutation progressive du travail social qui se trouve ainsi empêché dans la réalisation de ses missions de base d'accompagnement social de qualité pour devenir progressivement et involontairement de la sous-traitance pour des services publics inaccessibles, en faisant face à des publics désespérés et en perte d'autonomie.

Ce groupe de travail, rassemblant nos membres, leurs équipes et des partenaires, a comme missions de faire du monitoring, d'interpeller les différents interlocuteurs institutionnels et de formuler des propositions.

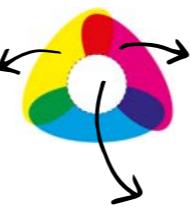
OPALE : Le programme Opale est un outil d'encodage de dossiers sociaux numériques et d'extraction de données statistiques. En 2021, s'est finalisée la troisième année de travail collectif sur la refonte de la manière d'encoder les interventions. Elle a impliqué la création de catégories de problématiques plus cohérentes ainsi que la définition d'une typologie d'interlocuteurs et de natures de la demande du bénéficiaire. Un travail intense qui se concrétisera par une mise à jour majeure du programme en janvier 2022 et la rédaction d'un lexique à destination des utilisateur·rice·s.

Le dispositif « Allo ? Aide sociale » 0800 35 243 : 13 services sociaux impliqués (12 CAP/CASG + CAW) : coordonnés par la FdSS, les travailleur·euse·s sociaux·ales de différents services sociaux bruxellois se reliaient pour assurer en continu une permanence téléphonique francophone et néerlandophone à destination des bruxelloises et bruxellois (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). La FdSS tient à les remercier plus que chaleureusement pour leur engagement à la base volontaire dans la mise sur pied de ce dispositif.

- * 30/03/2020 : date de mise en service du dispositif
- * 51 travailleur·euse·s sociaux·ales volontaires pour participer au projet et répondre aux appels du numéro vert
- * 2.831 appels en 2021 et 3.132 depuis sa création en 03/2020
- * 3.660 demandes sociales en 2021 et 7.843 depuis sa création
- * Collaboration et appui des services publics : COCOF, COCOM et CIRB



9



ORGANISATION « SOCIAL SANTÉ »... ET LA REPRÉSENTATION DES MEMBRES

- * Représentation des secteurs auprès des Cabinets, administrations et lieux de concertation officiels à Bruxelles et en Wallonie
- * Coordination et accompagnement des demandes de subvention Covid et renfort structurel pour les secteurs CAP et CASG
- * Analyse et transmission des mesures Covid encadrant l'activité des services membres
- * Participation au GT Accès aux droits (ancienne Task Force Urgence sociale bruxelloise)
- * Participation au Comité de Pilotage ALCOV dans le cadre des projets RAQ et BRI-Co
- * Participation aux GT Approche Quartier et Fonction 0.5 de BRUSANO
- * Suivi des dossiers PSSI et renfort 1^{re} ligne psy en RBC à travers l'Inter-Fédé Ambulatoire
- * Accompagnement du GT intersectoriel ambulatoire et promotion de la santé
- * Newsletter aux membres « ces infos peuvent vous intéresser »
- * Travail sur la circulaire encadrant les permanences agréées des centres de service social wallons
- * Participation au comité d'attribution de subsides exceptionnels aux collectifs accompagnant les migrants en transit en Région Wallonne
- * Facilitation dans le cadre d'un projet de dispositif d'accompagnement des familles monoparentales en Région Wallonne

Les secteurs CAP et CASG renforcés

Après un important travail d'identification, d'objectivation et de budgétisation des besoins des secteurs CAP et CASG en Région bruxelloise, les secteurs ont introduit une demande de renfort structurel auprès du Ministre de l'action sociale, basée sur des principes de cohérence et de solidarité à l'échelle du secteur.

Pour la première fois depuis de nombreuses années, les services se verront renforcés. Si le financement obtenu ne permet pas de répondre à l'ensemble des besoins exprimés, il s'agit d'une première étape. La négociation des Accords du non marchand et le futur Plan Social Santé ouvriront peut-être de nouvelles perspectives.

Dispositif d'accompagnement des familles monoparentales en Région Wallonne

La FdSS a pris un rôle de facilitateur dans le cadre du projet 258 du Plan de Relance de la Wallonie en proposant des scénarios alternatifs et en participant à des réunions de travail avec les coordinateur·rice·s des CSS associatifs et mutuellistes, le RWLP, la Ligue des familles, la Maison des Parents Solos, le cabinet de l'Action Sociale et le Service Public de Wallonie. La modélisation du dispositif devra aboutir en 2022, avec la mise en place d'un Centre d'appui en Région wallonne sur la question des familles monoparentales et l'intégration de personnes-relais au sein des CSS.

Ces infos peuvent vous intéresser...

POURQUOI ? Pour les travailleurs et coordinateurs des services membres de la FdSS.
POURQUOI ? Pour favoriser le travail en réseau, pour informer les équipes sur les initiatives, projets, et actions dans le champ social, pour réfléchir aux enjeux qui traversent nos pratiques professionnelles.
COMMENT ? Chaque 4^{ème} mercredi du mois, de 13h à midi, nous vous proposons une rencontre avec un ou plusieurs intervenants sur des sujets variés en lien avec le travail social. N'hésitez pas d'ailleurs à nous faire remonter vos suggestions d'interventions !

QUAND ? Le 24 novembre de 13h à 14h
INSCRIPTION ? Au plus tard le 23 novembre via ce formulaire : <https://zoom.us/j/93125582129?pwd=ZGhvdzJnZUJWbDZ0T09>

OU ? Via Zoom : <https://zoom.us/j/93125582129?pwd=ZGhvdzJnZUJWbDZ0T09>

1/2 Marie HANS (CASG, FdSS) – HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE - QUE FAIRE ? – 1H40
Concrètement, de quoi on parle ?
Pourquoi cette hausse des prix de l'énergie ?
Quelles conséquences pour les ménages maintenant et pour la reste de l'hiver ? Quelles solutions sont sur la table ?
Quelles solutions durables ?
Initiatives et actions du CASE (Centre d'Appui Social/Energie) dans les prochains mois.
Q/R et échanges autour de la situation dans les services et des perspectives

PÔLE EMPLOYEURS... ET LES ENJEUX DU NON-MARCHAND

- * Représentation des secteurs auprès de la FASS et des CP ad hoc
 - » Suivi des mesures Covid pour le secteur ambulatoire (COCOF, RW), notamment concernant la vaccination des professionnels de 1^{re} ligne
 - » Gestion des primes de fin d'année classique, d'encouragement et de remerciement dans le cadre de la crise Covid
 - » Participation aux concertations dans le cadre du protocole d'accord ANM 2021-2024 (à Bruxelles et en Wallonie)
 - » Relais entre les membres et la FASS dans le cadre de la réforme APE
- * Permanence à destination des membres
- * Newsletter aux membres « infos patronales »

Flash info patronale

POURQUOI ? Pour les travailleurs et coordinateurs des services membres de la FdSS.
POURQUOI ? Pour favoriser le travail en réseau, pour informer les équipes sur les initiatives, projets, et actions dans le champ social, pour réfléchir aux enjeux qui traversent nos pratiques professionnelles.
COMMENT ? Chaque 4^{ème} mercredi du mois, de 13h à midi, nous vous proposons une rencontre avec un ou plusieurs intervenants sur des sujets variés en lien avec le travail social. N'hésitez pas d'ailleurs à nous faire remonter vos suggestions d'interventions !

QUAND ? Le 24 novembre de 13h à 14h
INSCRIPTION ? Au plus tard le 23 novembre via ce formulaire : <https://zoom.us/j/93125582129?pwd=ZGhvdzJnZUJWbDZ0T09>

OU ? Via Zoom : <https://zoom.us/j/93125582129?pwd=ZGhvdzJnZUJWbDZ0T09>

1/2 Marc HANS (CASG, FdSS) – HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE - QUE FAIRE ? – 1H40
Concrètement, de quoi on parle ?
Pourquoi cette hausse des prix de l'énergie ?
Quelles conséquences pour les ménages maintenant et pour la reste de l'hiver ? Quelles solutions sont sur la table ?
Quelles solutions durables ?
Initiatives et actions du CASE (Centre d'Appui Social/Energie) dans les prochains mois.
Q/R et échanges autour de la situation dans les services et des perspectives

SOCIÉTÉ ET POLITIQUES SOCIALES... ET LE TRAVAIL DE PLAIDOYER

- * Veille des mesures politiques dans le cadre de la crise Covid
- * 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
- * Finalisation de l'étude Territoires Zéro Chômeurs de Longue Durée
- * Mobilisation dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre la pauvreté du 17 octobre avec le collectif Rendre visible l'invisible
- * Mobilisation dans le cadre des actions du Collectif Travail Social en Lutte
- * Participation et organisation des enquêtes de l'Ecole de Transformation Sociale
- * Rédaction de cartes blanches sur les enjeux d'articulation des libertés et des inégalités, en contexte de pandémie Covid
- * Concertations et synergies avec divers partenaires institutionnels sur les enjeux d'inégalités sociales
- * Formulations d'avis sur divers projets législatifs : loi pandémie, plan de lutte contre la pauvreté, logement, etc.

LES ENQUÊTES DE L'ÉCOLE DE TRANSFORMATION SOCIALE: LE CORONAVIRUS, UN ACENT DE TRANSFORMATION?
4 journées en septembre / octobre 2021

OPINION
La pauvreté doit être pensée. Pas compensée (carte blanche)

Céline Nieuwenhuys
Secrétaire générale de la Fédération des services sociaux

A l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la pauvreté, le 17 octobre, le front Rendre Visible l'Invisible et de Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux, rappellent à quel point les pouvoirs publics agissent insuffisamment.

Que se passera-t-il lorsque ceux qui assurent les services sociaux sur le terrain jetteront l'éponge, à bout de force ?

Parmi celles et ceux qui sont au front depuis les premiers instants de la catastrophe figurent les présidents de CPAS, les directeurs généraux et leurs équipes administratifs de même que les travailleurs sociaux... Seul exception, on a peu souligné leur engagement. Nous le faisons ici, et tisons la sonnette d'alarme.

Cartouche arrière :
Une carte blanche de Alain Vaessen et Luc Vandormael, respectivement Directeur général et Président de la Fédération des CPAS de Wallonie; Caroline Van der Hoeven, Coordinatrice du Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté - BARF; Christine Malvy, Secrétaire générale et politique du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté - RWLP; Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux - FdSS; Bernard Taymans, Président de la Fédération wallonne des Assistantes Sociales de CPAS - F4WASC.

La déresse de nombreuses personnes vivant dans les communes touchées par les inondations est totale et les besoins sont immenses, à tel point que nul ne sait quand la situation pourra être globalement rétablie.

Focus sur le lancement des projets RAQ et BRI-Co

L'action communautaire fait partie intégrante des missions des services sociaux membres de la FdSS. Depuis des années, la FdSS et ses membres travaillent à l'amélioration des pratiques de travail communautaire auprès des publics les plus éloignés des systèmes d'aide et de soins.

Les projets RAQ et BRI-Co s'inscrivent dans la droite lignée de ces pratiques, en offrant des outils d'action communautaire en santé au plus près des usagers. Inscrits dans le cadre de la stratégie régionale ALCoV (Agir Localement pour COntrer le Virus) pilotée par la COCOM, ces deux projets se déplient sur la Région de Bruxelles-Capitale, à l'échelle des communes, quartiers et secteurs statistiques.

RAQ

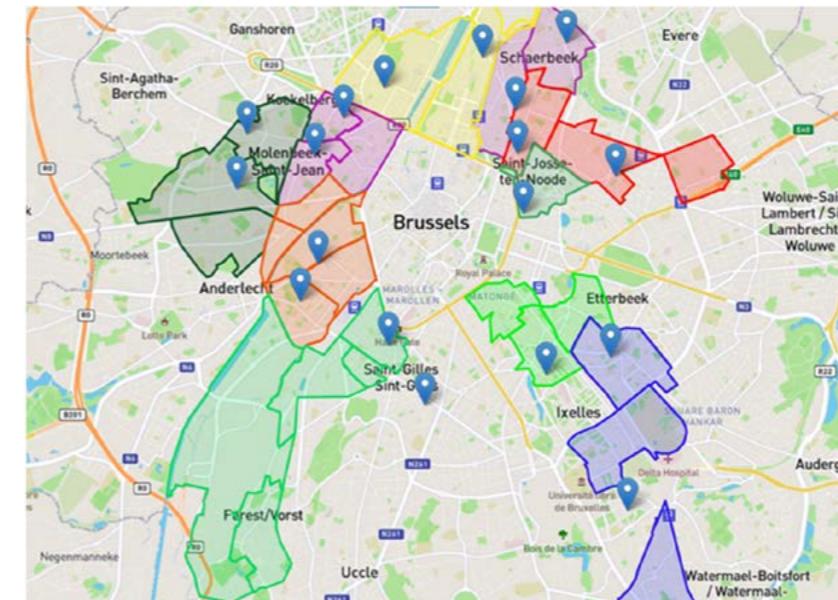
Les Relais d'Action de Quartier (appelés "RAQ") sont des travailleur·euse·s sociaux·ales qui investissent certains quartiers dans le but de lutter contre le non-recours en travaillant "hors des murs" des associations.

Chaque RAQ est hébergé dans un service d'aide ou de soin de son quartier et ils renforcent (ou développent) avec les citoyen·ne·s un réseau local de soutien et d'accompagnement des personnes qui rencontrent des difficultés.¹ L'ensemble de leur travail s'inscrit dans une démarche communautaire pour accompagner et sensibiliser les populations fragilisées.

Initié dans le cadre de la crise sanitaire, un axe particulier est développé autour de la thématique de l'accès au droit à la santé.

Missions :

- * Lutter contre le non-recours aux droits fondamentaux en facilitant l'accès aux services d'aide sociale et de soin
- * Informer et sensibiliser les personnes sur des thématiques liées à la crise sanitaire
- * Tisser un réseau local d'acteur·rice·s solidaires du quartier (associations et services d'aide sociale, acteur·rice·s de la santé, de la culture, etc.)
- * Orienter et accompagner les habitant·e·s vers les services compétents
- * Développer et encourager les approches communautaires dans le quartier



Les 18 RAQ sont actifs dans 30 quartiers couvrant 9 communes de la région Bruxelles-Capitale.

La sélection de ces territoires a été réalisée sur base de différents critères : le revenu médian, la proportion de personnes atteintes du diabète, la densité de population, la densité avec personnes âgées au-delà de 65 ans et la taille moyenne des ménages.

Les RAQ interviennent dans les quartiers en développant les types d'activités suivantes :

- * Les activités des RAQ au sein de leur partenaire hébergeur
- * Les démarches de l'« aller vers » : approches individuelles (maraudes, écoute informelle)
- * Les actions collectives et communautaires dont celles spécifiquement liées à la mission de lutte contre le Covid

En savoir plus : <http://raq.brussels/fr/actualites/73-bilan-avril-decembre-2021>



¹ 15 partenaires hébergeurs : MM Neptune, SSQ1030, MM Le Noyer, CARITAS (Brabantia), Centre Communautaire Maritime, MM Le 35, La Porte Verte, Les Amis d'Accompagner, Het Begin, MM Medikurgem, Les pissenlits, Service Social Juif, Entraide Saint-Gilles (Brabantia), CSSBSE - Flagey - La Chasse - Boondael

BRI-CO / RÉFÉRENT·E·S ASSOCIATIF·IVE·S

Le dispositif BRI-Co est un outil d'intervention dans des micro-quartiers qui tient de l'intervention éphémère. Il s'agit d'un lieu où les habitant·e·s vont se questionner et parler de ce qu'il faudrait réparer dans leur quartier : la santé, l'environnement, les espaces, le travail, les relations sociales, la jeunesse...

Après la restitution des constats et demandes de réparations de la part des habitant·e·s aux associations mobilisées, l'objectif est d'accompagner les acteur·rice·s locaux à mettre en œuvre les chantiers des réparations demandées qui sont à leur portée.

Le travail sur la notion générale de la « réparation » - concrète ou symbolique, du pavé descellé au lien social - invite à une participation plus concrète et plus directe de la part des habitant·e·s. Il permet de recollectiviser les problèmes, tout en mettant en place des éléments de participation citoyenne locale et engagée.

Les BRI-Co ont lieu dans des territoires réunissant 3 conditions :

- * des taux de vaccination bas,
- * des indicateurs socio-économiques démontrant une certaine précarité et
- * la présence d'un tissu associatif local actif (composé, notamment, des RAQ et de leurs partenaires hébergeurs - voir carto des RAQ).

Les BRI-Co qui se sont tenus depuis le lancement du projet fin 2021 :

- * Koekelberg (Ville de Bruxelles), du mercredi 17 au vendredi 19 novembre
- * Marbotin (Schaerbeek), du mercredi 1er décembre au vendredi 3 décembre

Nombre moyen de participants par BRI-Co : une soixantaine.

Réparations enclenchées suite au BRI-Co :

- * Koekelberg : mise en place d'une table de conversation en français gérée par une habitante pour sensibiliser les habitant·e·s à la démarche communautaire, constitution d'un groupe d'habitant·e·s, appel à projets « Inspirons le quartier 2022 » et mise en place d'un Comité de quartier citoyen et durable.
- * Marbotin : création d'un espace dédié aux jeunes du quartier (container insonorisé) et mise en place d'un collectif d'habitant·e·s.



Le BRI-Co, dont l'acronyme signifie Bureau de Recherches et d'Investigations sur le Commun mais qui peut aussi vouloir dire Brigade de Réparations Immédiates et Collectives, est un dispositif d'intervention communautaire mobilisé depuis quelques années par la FdSS.

Le BRI-Co est centré sur la question des réparations (à prendre dans toute la polysémie du mot), il dure trois jours seulement et est mené par une équipe de chercheur·euse·s, de travailleur·euse·s sociaux·ales, de cuisinier·ère·s et de régisseur·euse·s extérieurs au quartier. Un Comité de Regard, constitué en amont, rassemble toutes les forces vives associatives, publiques et privées du secteur tandis qu'un Comité des Réparations voit le jour au terme de la tenue du BRI-Co, agrégeant les habitant·e·s qui souhaitent s'investir plus avant.

En 2021, la FdSS a remporté un appel d'offres lancé par Actiris afin d'évaluer les conditions d'implantation des Territoires Zéro Chômeurs de Longue Durée (TZCLD) en RBC. Cette proposition, née et rendue opérationnelle en France, vise à fournir des contrats à durée indéterminée à des personnes éloignées de l'emploi afin de répondre à des besoins territoriaux et sociaux et dont la rentabilité financière n'est pas assurée. Avec ses partenaires Concertes, Propages, Factor X et le Cesep, la FdSS a pu délivrer une étude dont le résultat se montre favorable à la création de ces projets sociaux entrepreneurial en Région bruxelloise.

En dehors des enquêtes réalisées auprès des communes et du secteur associatif, la FdSS a voulu très concrètement mettre la main à la pâte en proposant la mise en place d'un BRI-Co, lui paraissant être l'instrument adéquat dans l'identification des activités économiques pertinentes pour les territoires et leurs habitant·e·s. Ce BRI-Co a eu lieu en juillet 2021, à la Cité Moderne de Berchem-Ste-Agathe, une des communes bruxelloises ayant montré son intérêt pour le projet.

Outre les résultats en termes de fréquentation (une soixantaine d'interviews d'habitant·e·s de la Cité, en ce compris et c'est fort notable un nombre considérable de jeunes) ainsi qu'en matière de récolte de secteurs d'emplois potentiels (parmi lesquels la nécessité d'établir une Conciergerie de quartier multifonctionnelle, l'utilité de travailler à la résilience climatique du quartier – îlots de chaleur, notamment – et le lien à faire avec le site du Zavelenberg voisin pour le maraîchage), ce BRI-Co a surtout entériné le contexte de très grande méfiance

envers les autorités publiques et politiques (et même envers les associations) dans laquelle vit la population de cette Cité au niveau de précarisation élevé. La réponse à apporter ne pouvait donc se réduire à de simples promesses d'actions futures mais se devait de produire des effets immédiats, de sorte à montrer que ce fossé entre « décideurs » et « oubliés » pouvait être peu ou prou comblé. C'est la raison pour laquelle la première des réparations à avoir été effectuée n'a pas concerné le secteur de l'emploi mais bien la dératification du quartier, une demande déjà faite auprès des autorités locales et sociales mais non encore rencontrée jusque-là. En trois mois, une première phase de dératification fut ainsi négociée et effectuée.

Ce type de méthode où il est en quelque sorte question de « dératiser avant d'employer » nous paraît être une piste intéressante pour installer de la cohésion et de la confiance sociales là où elles ont disparu ou sont en cours d'évaporation. Mais plus encore, ces BRI-Co – dont le succès public est considérable dans des circonstances décrites plus haut – nous paraissent être un de ces instruments « multi-crises » dont la RBC comme d'autres régions (pensons par exemple aux zones inondées en juillet dernier en Wallonie) ont un réel besoin.

C'est dans ce sens que, dans le cadre de la crise sanitaire, nous déployons des BRI-Co dans les secteurs statistiques au taux de vaccination les plus bas sur le territoire de la RBC, avec une équipe d'intervention coordonnée par la FdSS et les Relais d'Action de Quartier. Réinvestir les quartiers les plus impactés avec la question de la réparation pour mieux se préparer aux futures crises à venir.

Dans une situation où l'impermanence des choses a fini par devenir la seule permanence véritable (le calendrier Covid-inondations-Ukraine parle de lui-même), le redimensionnement et l'ultra-relocalisation de l'action sociale nous semble être une des clés permettant à des personnes déçues, méfiantes ou éloignées des centres de décision de prendre en main une partie du destin commun à partir de ces quartiers négligés.

nos membres

La FdSS 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

Les membres bruxellois

CENTRES D'ACTION SOCIALE GLOBALE (CASG)

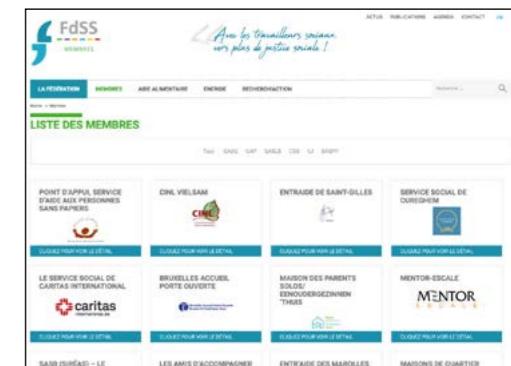
Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est
Entr'Aide des Marolles
Espace P...
Espace Social Télé-Service
Pour Les Familles
Service Social Juif
Solidarité Savoir
Tels Quels
Wolu-Services

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES SOCIAUX (SASLS)

Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux - SASLS

CENTRES D'AIDE AUX PERSONNES (CAP)

Accueil Protestant
Brabantia
Centre d'Accueil Social Abbé Froidure
Centre Social Protestant
Convivium (Convivial asbl)
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



cellule concertation aide alimentaire

La Concertation Aide Alimentaire offre un espace de travail aux organisations qui font de l'aide alimentaire en Wallonie et à Bruxelles et qui souhaitent travailler ensemble pour améliorer la qualité de l'aide alimentaire et/ou pour questionner le système.

Comment mettre en œuvre le droit à l'alimentation ? Telle est la question qui guide en permanence l'équipe de la CAA à travers l'accompagnement qu'elle apporte aux travailleur·euse·s et bénévoles qui font de l'aide alimentaire. Il s'agit en effet de répondre au besoin croissant d'aide alimentaire qui appelle une réaction urgente. Trouver toujours plus de financements, toujours plus de sources d'approvisionnement, toujours plus de moyens et de lieux de distribution font donc partie de nos préoccupations quotidiennes.

LA RÉPONSE À L'URGENCE

En juillet, lorsque les inondations ont frappé de plein fouet la Wallonie, des milliers de personnes ont vu leur habitation sinistrée et un grand nombre d'entre elles se sont retrouvées privées d'énergie, de cuisine ou encore d'accès à des magasins alimentaires (commerces fermés, problèmes de mobilité). La région liégeoise a été tout particulièrement touchée. Certaines organisations d'aide alimentaire ont vu leur stock et leurs locaux détruits par les eaux. Les autorités locales, la Défense, la Croix-Rouge de Belgique et de très nombreux bénévoles se sont mobilisés pour mettre en place des solutions d'urgence et offrir des repas aux sinistrés. La CAA, quant à elle, a soutenu les acteur·rice·s de terrain et a relayé vers les autorités publiques les situations et les demandes en matière d'aide alimentaire.

L'urgence alimentaire concerne cependant bien d'autres personnes. Nous avons donc continué à soutenir les organisations d'aide alimentaire dans le quotidien de leur travail : approvisionnements, informations concernant l'AFSCA, la TVA, le FEAD, offre de formations, etc. Et, bien évidemment, nous avons aussi répondu aux nombreuses demandes d'aide alimentaire individuelles de personnes « qui n'ont plus rien ». Toutes ont été traitées et réorientées.

TESTER DE NOUVELLES MANIÈRES DE TRAVAILLER

Pour sortir le nez du guidon, nous avons mis en place des projets et testé de nouvelles choses. Un travail mené en réseau et grâce à des partenariats de longue date. C'est le cas notamment du réseau LOCO et du Foodtruck solidaire mais aussi du travail que nous effectuons sur le plan institutionnel.

En décembre 2021, la création de l'ASBL LOCO, qui formalise [le réseau de logistique collaborative](#) bruxellois, ouvre des portes pour apporter des moyens innovants à l'approvisionnement du secteur.

Le Foodtruck Solidaire, lui, a été initié par [le Ralliement des fourchettes](#) (RDF) et est né de l'envie d'offrir aux populations précarisées une offre alimentaire qualitative qui soit à la fois proche d'elles, abordable et inconditionnelle. Le Foodtruck solidaire va donc à la rencontre de toutes et tous pour proposer des repas de qualité dans une ambiance festive et conviviale.

Ces derniers mois, le Foodtruck s'est arrêté 1 fois/semaine dans 3 lieux différents : Anderlecht (Peterbos), Evere et Ixelles. Les repas préparés par les restaurants sociaux membres du RDF sont distribués à prix libres¹. De quoi en apprendre plus sur les besoins du public et sur les possibilités d'une aide inconditionnelle.

Sur le plan institutionnel, enfin, la CAA est présente en différents lieux de concertation politique pour proposer et défendre des recommandations concernant le droit et l'accès à l'alimentation des populations les plus vulnérables. Dans le cadre de la Stratégie Good Food bruxelloise et du Collège wallon de l'Alimentation durable (CWAD), la CAA veille à ce que les politiques n'oublient personne dans la transition vers un système agro-alimentaire plus durable.

On le voit, l'engagement dans les réponses d'urgence n'éclipse pas le projet de penser un avenir plus respectueux de la dignité humaine et la mise en place de nouveaux projets allant dans ce sens.

LOCO ET BOURSE AUX DONS

2400

TONNES
D'INVENDUS
RÉCOLTÉES ET
REDISTRIBUÉES



LANCÉMENT DU FOOD TRUCK SOLIDAIRE DU RALLIEMENT DES FOURCHETTES



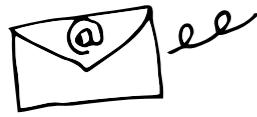
27

SORTIES
DANS 3
COMMUNES
(Anderlecht/
Ixelles/Evere)

1483

REPAS
DISTRIBUÉS

¹ Un prix indicatif de 2,50 €/repas est noté.



4

NEWSLETTER
mars (FEAD,
Chèques, non-
recours), mai
(numéro vert),
septembre
(événements),
octobre
(inondations,
FEAD)



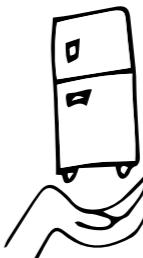
4

ENQUÊTES
Chèques
alimentaires,
Maisons
médicales, niveau
de saturation
à Bruxelles,
Inondation à
Liège



2

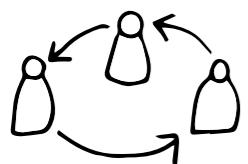
ASBL CRÉÉES
ASBL Logistique
collaborative et
ASBL Ralliement
des fourchettes



38+

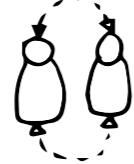
DEMANDES D'AIDE ALIMENTAIRE DIRECTE À LA CAA

Au numéro vert de l'aide sociale, là aussi, la problématique « aide alimentaire » demeure importante puisqu'elle concerne 12,1% des appels en 2021. D'ailleurs, les femmes (65%) et les familles monoparentales (32%) sont surreprésentées parmi les personnes qui font une demande d'aide alimentaire.



7

PLÉNIÈRES
de la concertation
aide alimentaire
à Bruxelles et en
Wallonie



12

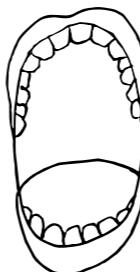
**CONCERTATIONS
LOCALES**
7 en Wallonie et
5 à Bruxelles

Gembloix, Sud de l'Entre
Sambre et Meuse, Table
alimentaire liégeoise,
Distridenrées à Dinant et
communes avoisinantes,
Distridenrées à Anderlecht
et communes avoisinantes,
Huy-Waremme, Charleroi,
Anderlecht, Schaerbeek/
Saint-Josse/Evere, Molenbeek,
Woluwe Saint-Pierre + Jette



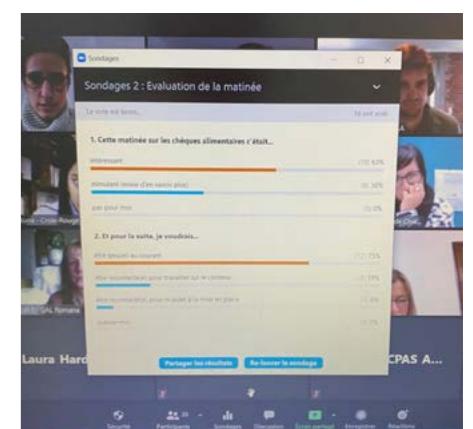
+

FORMATIONS
Santé mentale,
Diabète,
COVID, AFSCA,
Volontairement
Impliqué en
Pauvreté, Oser
accueillir, Le bon
Plan, etc.



19

**CONFÉRENCES
GESTICULÉES**
FAIM DE VIE





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

Pas de retour « à la normale » possible en 2021. Les effets de la pandémie se font ressentir sur les ménages précarisés, les politiques sociales et les modes de travail. Baisse ou perte de revenus, décrochage scolaire, dégradation des conditions de vie, santé physique et mentale fragilisées... Les ménages les plus précarisés ont payé le prix fort. Loin d'effacer ces constats, il faut pourtant noter que l'année écoulée a également apporté son lot de nouvelles positives pour le droit à l'énergie et à l'eau.

CONCRÉTISATIONS (LÉGISLATIVES)

En matière d'eau, nous avons pu assister à l'aboutissement législatif de plus cinq ans de travail intensif. En décembre 2021, le Parlement bruxellois interdisait les coupures d'eau pour motif d'impayé. Sans les témoignages bouleversants des usagers concernés, ceux des travailleur-euse-s sociaux·ales qui les accompagnent et la participation de ces acteur·rice·s à la réflexion, cette interdiction de coupure inédite en Belgique n'aurait pas vu le jour cette année.

C'est également grâce aux retours du terrain que nous avons pu participer aux travaux concernant la mise en place d'une intervention sociale pour les ménages BIM (bénéficiaire d'intervention majorée), la sécurisation juridique d'un tarif fuite et l'abandon de la tarification progressive en ce qu'elle n'était pas équitable. Notre travail et celui des acteur·rice·s de première ligne n'est pas fini : il restera à évaluer les effets concrets de ces mesures.

En ce qui concerne l'énergie, les avancées de 2021 sont sans doute moins perceptibles, mais le travail fourni aura contribué à quelques victoires notables pour 2022 : l'instauration d'une fourniture garantie, l'automatisation partielle du statut de client protégé et, au niveau fédéral, l'extension, dès le 1^{er} février

2021, du tarif social à tous les bénéficiaires de l'intervention majorée. Cet élargissement est toutefois temporaire, ce qui devra mobiliser notre plus grande vigilance.

Nous avons également eu l'occasion d'explorer, via des projets de travail collectif, les nouvelles possibilités de lutte contre la précarité énergétique offertes par les communautés d'énergie. Notons aussi que, pendant cette année 2021, le Centre d'Appui SocialEnergie a été de plus en plus sollicité par le politique et les acteur·rice·s du secteur afin de porter et d'analyser les messages émanant du terrain.

MOBILISATIONS (ALTERNATIVES)

Le contexte était particulier en 2021, car la crise sanitaire avait amené le Gouvernement à prolonger longuement la période de protection hivernale contre les coupures (eau, gaz et électricité) dès mars 2020. A partir du 1^{er} juin 2021, les coupures pouvaient reprendre. Afin d'informer largement le public, nous avons lancé une campagne d'information et nous avons mis en place des stands lors de sept marchés bruxellois, en collaboration avec les CPAS et Infor GazElec. Les retours ont été très positifs, ce qui nous a amenés à développer une campagne spécifique sur la hausse de prix de l'énergie en fin d'année.

En ce qui concerne nos formations, elles ont eu lieu en distanciel la première partie de l'année. Après l'été, nous avons recommencé à les dispenser en présentiel, moyennant le respect des règles sanitaires en vigueur. Nous avons toutefois continué à organiser des webinaires en distanciel, format qui s'est révélé pratique pour des exposés courts (1 à 2 heures maximum).

DE CRISE EN CRISE...

Cette énième crise liée à la hausse des prix de l'énergie appelle plus que jamais à sortir de la responsabilisation individuelle pour réinvestir dans le bien commun. La clé de la transition énergétique est une société qui agit collectivement. Nous continuons à remettre en question le marché libéralisé et à apporter des pistes de solution en lien avec notre vision sociale : création d'un fournisseur public avec contrôle citoyen, prix réglementés, interdiction de coupures, etc.



717

DEMANDES
TRAITÉES À LA
PERMANENCE



187

ACCOMPAGNEMENTS



55

VISITES
À DOMICILE



7

STANDS
ont été mis en place sur des marchés dans les communes de la Région Bruxelles-Capitale



5

WEBINAIRES

3 dates du webinar : « Evitez les coupures » > Quelles sont les mesures, risques et précautions à prendre dans la Région de Bruxelles-Capitale ?
 2 dates du webinar (et 1 date ultérieure en 2022) : « La hausse des prix de la facture d'énergie » > Concrètement, de quoi parlons-nous ? D'où vient-elle ? Quelles sont les conséquences pour les ménages maintenant et pour le reste de l'hiver ? Quels sont les leviers pour les travailleur·euse·s sociaux·ales ? Quelles sont les recommandations et les actions des acteur·rice·s du secteur ?

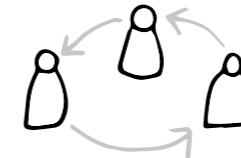
**CAMPAGNE COUPURES**

1500 affiches A3 FR
 1500 affiches A3 NL
 22750 flyers A5 FR
 7650 flyers A5 NL
 1500 flyers A5 bilingue
 750 fiches pratiques FR
 750 fiches pratiques NL
 100 affiches A4 FR
 100 affiches A4 NL
 50 range cyclo A2 pendant 1 mois
 75 metro agenda A0 pendant 1 mois
 1 bâche pour les stands sur les marchés



70

PERSONNES MOBILISÉES
pour demander la sortie de la Belgique et de l'UE du Traité sur la Charte de l'énergie (TCE) et soutenir une politique énergétique socialement juste
28 septembre 2021

PLAIDOYERS

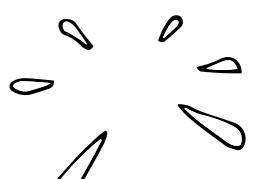
163

HEURES DE RÉUNION
avec d'autres acteur·rice·s du secteur pour renforcer l'accès à l'énergie et à l'eau



21

DOCUMENTS DE PLAIDOYER
produits pour transmettre les retours du terrain et porter nos recommandations auprès des décideurs politiques



3

NOUVEAUX COLLÈGUES
Marie, Juan et Aurélie



3

PROJETS DE TRAVAIL COLLECTIF ET COMMUNAUTAIRE



29

ATELIERS ORGANISÉS
avec les habitant·e·s



cellule **recherch'action**

Les activités de recherche de la FdSS visent à nourrir la réflexion des travailleur-euse-s sociaux-ales et des acteur·rice·s 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 sociales

Plusieurs projets ont été portés par la cellule recherch'action en 2021

26

Notamment : la documentation de la mise sur pied d'un dispositif appelé « relais d'action de quartier » pour aller vers les populations éloignées des aides sociales et des soins de santé ; l'étude des problématiques des appels arrivant au numéro vert d'aide sociale ; la poursuite de l'évaluation d'un dispositif collectif visant la prévention au surendettement ; l'examen des enjeux auxquels sont confrontés des organismes d'aide alimentaire dans le cadre de projets soumis pour financement.

Un autre projet qui nous a occupés de façon centrale pendant toute l'année 2021 porte sur le travail social effectué auprès des personnes qui ont une activité prostitutionnelle et les obstacles qu'elles rencontrent dans l'accès à certains services, droits ou aides.

Nous réalisons ce projet en partenariat avec les asbl Alias, Espace P..., Entre 2 Wallonie, Icar et UTSOPI, des services sociaux et organisations qui s'adressent spécifiquement à ce public.

Examiner les spécificités du travail social généraliste auprès de ce public, et les nœuds rencontrés dans l'accompagnement vers les droits et services, se base sur l'hypothèse centrale que ces enjeux sont des révélateurs emblématiques des mécanismes d'exclusion des droits de personnes en situation de grande précarité/marginalité. Les associations d'aide aux personnes prostituées sont en effet

confrontées à des difficultés nouvelles dans la mise en œuvre de leurs missions sociales et de prévention : diversification des contextes et des profils de prostitution, problématiques migratoires, durcissement des politiques de répression de la prostitution de rue, nouveaux canaux de prostitution (2.0), mais aussi complexification et durcissement des procédures d'accès aux aides sociales. Ces changements viennent interroger les travailleur-euses sociaux-ales dans leurs pratiques d'accompagnement, notamment dans l'accès aux aides en matière de santé, de logement, d'éducation et de rentrées financières.

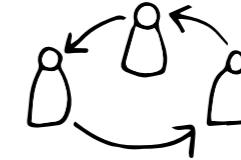
On a pu observer la façon dont les travailleur-euse-s sociaux-ales œuvrent et manœuvrent pour constituer un réseau de professionnel·le·s « safe » autour des personnes qu'ils et elles accompagnent. En effet, la prostitution/le travail du sexe reste une activité stigmatisée et abordée de façon réductrice. Les personnes qui l'exercent sont confrontées à des violences multiples, qu'elles soient psychologiques et physiques, institutionnelles et symboliques. Le recours aux aides, aux soins et aux services est compliqué ; l'accueil et l'accompagnement reçus sont souvent inadaptés. Ces difficultés ont été rendues encore plus visibles durant la fermeture du secteur lors des confinements successifs nécessaires à la gestion de la pandémie.

PROJET PROSTITUTION



5

JOURNÉES DE « MÉTHODE D'ANALYSE EN GROUPE »
17 personnes rencontrées



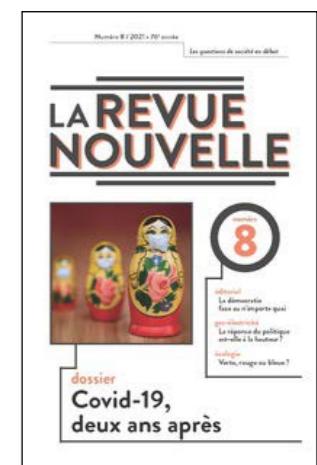
7

RÉUNIONS DU SECTEUR PROSTITUTION
autour de la crise covid



1

PUBLICATION
Exutoire et opprobre social ?
Travailleur-euse·s du sexe à l'épreuve des confinements.
Thomas Lavergne, Charlotte Maisin dans [La Revue Nouvelle](#) 2021/8 (N° 8), pages 69 à 75



Nous avons été au cœur des discussions du secteur qui s'inquiétait des situations rencontrées sur le terrain et qui s'est réuni autour des constats à partager avec les responsables politiques pour mettre en place des pistes d'action concrète pour déjouer les mécanismes d'exclusion et de stigmatisation.

Ce projet – comme d'autres projets que nous portons à la cellule recherch'action – montre une fois de plus la nécessité de penser nos démarches de recherche en partenariat avec l'expertise des associations et services de terrain, d'examiner le rôle que peuvent jouer nos analyses dans les actions de plaidoyer, et de soigner la traduction et la valorisation des résultats dans des formats accessibles et mobilisables en vue de faire bouger les lignes vers plus de justice sociale.

27

La cellule recherch'action vient en appui sur le suivi et l'évaluation de différents projets portés par la FdSS.

LE NUMÉRO VERT

Suivi et évaluation du dispositif.



2831

APPELS
ANALYSÉS
en 2021



10

BILANS
MENSUELS
(depuis mars
2021)



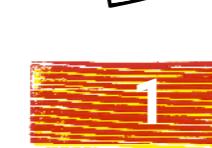
2

BILANS
GÉNÉRAUX DES
APPELS



1

ÉVALUATION
DU DISPOSITIF



1

CAHIER DE LA
RECHERCHE-
ACTION



OPALE

La finalisation des nouvelles catégories d'encodage d'Opale !

LE PROJET RAQ



4

GT
THÉMATIQUES
ANIMÉS

10+

SÉANCES D'INTERVISIONS

visant à une meilleure définition du projet, du rôle et des missions des travailleurs et travailleuses du projet RAQ

LA CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE



123

DOSSIERS ANALYSÉS

'Solidarités alimentaires, un pas vers l'inclusion'
Appel à projets de la Fondation Roi Baudouin

La cellule recherch'action a aussi mené d'autres projets avec des partenaires de la FdSS.

LA RECHERCHE MÉDIATION DE DETTES



8

SÉANCES
D'ATELIERS

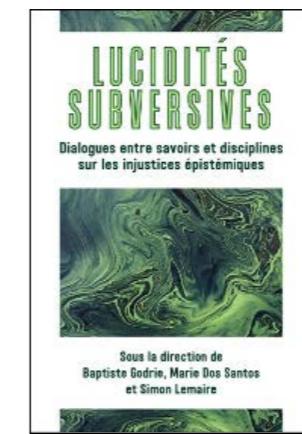


12

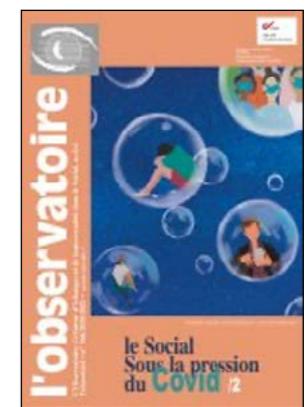
ENTRETIENS
avec des
participant·es

REVUES ET OUVRAGES

Contribution dans l'ouvrage collectif lucidités subversives : « Quand l'analyse se fait à plusieurs voix. La co-auteur·alité dans une recherche-action dans le secteur de l'aide alimentaire » portant sur l'expérience de Solenprim



Contribution pour la revue l'Observatoire : [Le numéro vert social bruxellois. Un outil de plaidoyer pour un meilleur accès aux aides et aux droits - Lotte DAMHUIS, Pauline FERON, Charlotte MAISIN, Alexia SERRÉ](#)



cellule communication

L'année 2021 a été marquée par l'arrivée de nouveaux projets au sein de la FdSS demandant un temps de travail supplémentaire en matière de communication comme le projet des Relais d'Action de Quartier. D'autres existaient déjà et ont également demandé un travail accru en termes de diffusion ou d'élaboration d'outils comme le réseau LOCO et le dispositif Allo ? Aide Sociale. De nouvelles tâches sont ainsi venues s'ajouter au travail habituel réalisé en collaboration avec les différentes cellules. Pour rappel, celui-ci comprend l'élaboration continue de toute une série de publications et de supports de communication (conception, mise en page, impression, etc.), la gestion des réseaux sociaux, de nos sites internet, l'organisation d'événements, l'envoi de communiqués de presse et mailings, etc.

FOCUS

- Pour couvrir les besoins en communication du nouveau projet « **Relais d'Action de Quartier** »¹, une personne a été engagée à durée déterminée. Un logo, une charte graphique, de nouveaux canaux de diffusion et outils à destination des travailleur·euse·s de terrain ont été développés dans le cadre de ce projet.
- Le **foodtruck solidaire** du Ralliement des Fourchettes² a entamé ses premières sorties en décembre 2021. Outre les supports classiques de communication pour annoncer sa sortie dans les différents quartiers, le foodtruck a été entièrement décoré selon la charte graphique du Ralliement des Fourchettes.
- Notre cellule a également été sollicitée dans le cadre de la réalisation de différentes vidéos et outils promotionnels du **Réseau LOCO** (Logistique Collaborative)³.
- En 2021, afin de faire connaître le **dispositif Allo ? Aide Sociale**⁴ en Région bruxelloise, une campagne de communication bilingue a été diffusée à large échelle et cela durant 3 mois. Une consultante externe a été engagée en support durant quelques semaines pour accompagner son élaboration avec l'agence de communication. La campagne www.auboutdufil.be s'est déployée au travers d'affichages publicitaires dans l'espace public, via des spots radio, une campagne sur les réseaux sociaux et sur le web. Les communes bruxelloises et le secteur social-santé ont également été sollicités pour y participer et la diffuser via leurs propres canaux (affichage en salle d'attente, journaux des communes, web,

réseaux sociaux, etc.). L'élaboration, le suivi, l'évaluation et les relances de cette campagne ont ainsi mobilisé de manière intense toute la cellule durant plusieurs mois.

- Certaines mesures sociales appliquées durant la crise sanitaire arrivant à échéance, le **Centre d'Appui SocialEnergie** a décidé de lancer une campagne de sensibilisation à destination des Bruxellois·e·s éventuellement concerné·e·s par un risque de coupure d'énergie. Dans ce cas-ci également, différents supports de communication (vidéos, affiches, fiches pratiques...) ont été créés et diffusés dans l'espace public et auprès des relais et travailleur·euse·s sociaux·ales. L'équipe du CASE, en partenariat avec les communes mais aussi les Relais d'Action de Quartier, est, en outre, venue à la rencontre des particuliers en tenant des stands à différents endroits stratégiques de la Capitale.



46 914

VISITEUR·EUSE·S

+

119 444

PAGES VUES



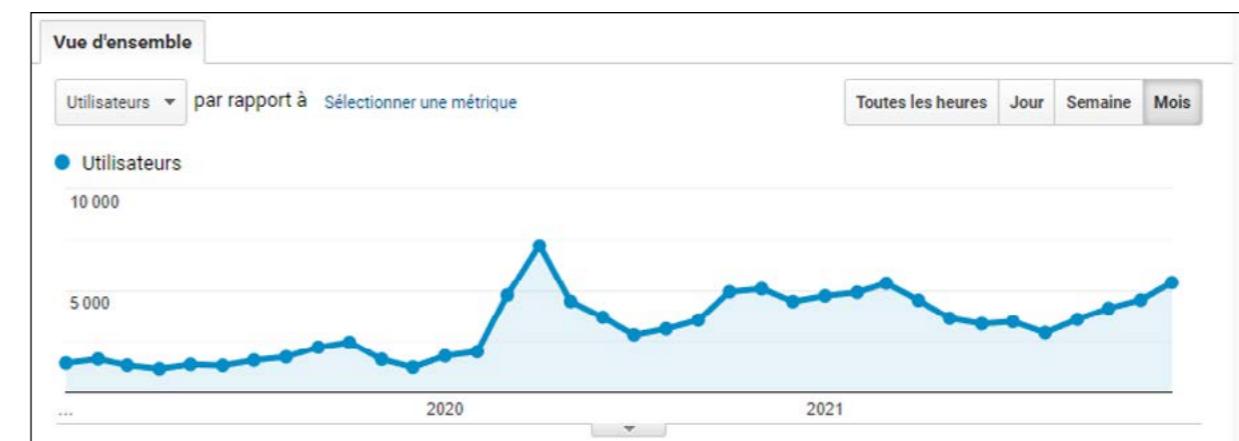
55 298

VISITEUR·EUSE·S

+

101 515

PAGES VUES



2300

ABONNÉ·E·S À
LA NEWSLETTER
DE LA FdSS



1754

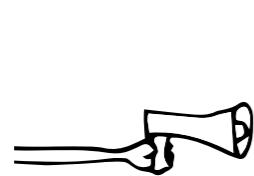
ABONNÉ·E·S À LA
NEWSLETTER DE
SOCIALENERGIE

1 Voir cellule secteurs

2 Voir cellule Concertation Aide Alimentaire

3 Voir cellule Concertation Aide Alimentaire

4 Voir cellule secteurs



19

CARTES
BLANCHES ET
COMMUNIQUÉS
DE PRESSE



232

DOCUMENTS
MIS EN PAGE



4

PERSONNES
DANS L'ÉQUIPE



2912

ABONNÉ·E·S
FACEBOOK
FdSS

- + 3 pages Facebook (FdSS + Ralliement des Fourchettes + Rendre Visible l'Invisible)
- 3 comptes Instagram (FdSS + Ralliement des Fourchettes + Rendre Visible l'Invisible)
- 2 comptes Twitter (FdSS + Centre d'Appui SocialEnergie)
- 1 compte Linkedin (FdSS)



CAMPAGNE #auboutdufil

ALLO ? AIDE SOCIALE
0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME

Diffusez ce numéro autour de vous, demandez une affiche ou un flyer !



RELAIS D'ACTION DE QUARTIER

NL FR | LOGIN

A PROPOS Outils ACTUALITÉS PRESSE CONTACTER L'ÉQUIPE

UNE ÉQUIPE MOBILE DANS CHAQUE QUARTIER POUR :

- INFORMER ET ACCOMPAGNER LA POPULATION DURANT LA CRISE SANITAIRE
- GÉRER ET FACILITER UN ACCÈS AUX SERVICES ET AUX DROITS
- TISSER UN RÉSEAU LOCAL D'ACTIVITÉS SOLIDAIRES

Contacter le RAQ de votre quartier	Actualités
Outils et cartographie	Outils d'information Covid-19

cellule administration

L'année 2021 a été très bousculée et extrêmement chargée pour la cellule administrative.

En février 2021, notre responsable financière Hélène Lhoest a quitté ses fonctions. Elle a été remplacée durant quelques mois par une nouvelle travailleuse dont le profil ne correspondait finalement pas aux attentes de la FdSS. En effet, être responsable financière à la FdSS demande de pouvoir jongler avec rigueur, mais également souplesse, entre 2 asbl et 34 sources de subventionnement, dont les exigences des pouvoirs subsidiaires sont sans cesse croissantes.

En décembre 2021, notre CA a validé la candidature de Khamisa Achargui au poste de responsable financière. C'est une véritable reconnaissance du professionnalisme de Khamisa qui est arrivée à la FdSS en 1999 en qualité de secrétaire pour devenir ensuite employée administrative et comptable.

Du point de vue RH, le défi a aussi été de taille avec l'engagement d'une vingtaine de nouveaux travailleur·euse·s dès avril 2021 dans le cadre notamment du projet ALCOV. Dès novembre 2021, l'équipe s'est encore agrandie avec le début des engagements pour le projet BRI-Co. Tout l'enjeu RH est de pouvoir grandir tout en continuant à prendre soin des équipes.

Pour l'avenir, il est indispensable que la cellule administrative grandisse au même rythme du nombre de projets, et même en amont. En 2022, il sera impératif de renforcer la cellule administrative avec au minimum l'engagement d'un poste comptable, d'un poste d'assistant·e administratif·ive et logistique et d'un poste informatique. Par ailleurs, avant d'accepter tout nouveau projet, il faudra s'assurer que la cellule administrative soit en mesure de fournir le support adéquat avant la réalisation du projet et non en début du projet où la charge de travail s'avère déjà très lourde pour la cellule (recrutement, engagement, accueil, formation, logistique, informatique, demandes de subsides, suivi administratif...).

En 2004, il y avait 8 ETP pour nos deux ASBL. Fin 2021, nous avons 24 travailleur·euse·s sous contrat de travail pour l'ASBL Fédération des Services Sociaux et 44 travailleur·euse·s sous contrat de travail pour l'ASBL Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires. Cette évolution reflète le lien avec la crise sanitaire et sociale mais aussi, et surtout, le dynamisme de l'équipe de la FdSS qui est réellement portée par l'objet social de nos deux ASBL.

Néanmoins, il faut noter que nous disposons de très 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 sommes donc dépendants de multiples sources de subventionnement pour mener à bien l'ensemble de nos missions.

Le travail quotidien de la cellule administrative est riche, varié et de plus en plus complexe au fil des ans. Un vrai travail d'équilibriste, mené avec succès car les comptes 2021 se présentent en équilibre, avec une trésorerie maîtrisée, un endettement inexistant et une provision pécules de vacances établie en bonne et due forme.

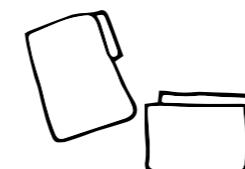
La cellule se tient également à la disposition des membres pour toute aide ou renseignement au niveau comptable, financier ou RH.



34

SOURCES DE
SUBVENTION

ASBL FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX



16,66

ETP
à gérer



24

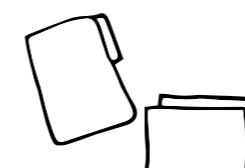
TRAVAILLEUR·EUSE·S
SOUS CONTRAT



600

FACTURES
GÉRÉES

ASBL FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX BICOMMUNAUTAIRES



35,44

ETP
à gérer



44

TRAVAILLEUR·EUSE·S
SOUS CONTRAT



415

FACTURES
GÉRÉES

démarche d'évaluation qualitative

Dans le cadre de la DEQ 4 (2020-2022), la FdSS 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.

RAPPEL DU THÈME DE LA DEQ 4 (2020-2022) DE LA FDSS : « ACCOMPAGNEMENT DES MEMBRES DE LA FDSS, LES CENTRES D'ACTION SOCIALE GLOBALE, DANS LA RÉCOLTE DE DONNÉES ».

Ce thème est en relation directe avec les missions de la FdSS : soutenir et accompagner ses membres dans l'organisation et le développement de leurs activités. La récolte de données fait bien partie intégrante du travail réalisé par les services, elle permet de mieux cerner le profil des publics qui s'adressent aux CASG, d'objectiver l'évolution des problématiques et des demandes qui font l'objet d'un accompagnement social, et 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 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, exploitations statistiques, 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 utilisateur·rice·s
 - 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 a déterminé 5 objectifs :

1. La mise à disposition du **programme informatique Opale** et son amélioration continue afin de répondre au mieux aux besoins des travailleur·euse·s sociaux·ales
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 travailleur·euse·s 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 Opale et son amélioration continue afin de répondre au mieux aux besoins des travailleur·euse·s sociaux·ales

Le programme informatique Opale est mis à disposition des travailleur·euse·s sociaux·ales du secteur depuis 2018. Dans l'ensemble, le programme répond bien aux besoins de ses utilisateur·rice·s : 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**, permettant aux utilisateur·rice·s 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 ;
- un **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).
- un **module « utilitaires »** qui permet le transfert d'une série de dossiers d'un·e référent·e à un·e autre ainsi que l'archivage d'un lot de dossiers. Afin de garantir le respect du RGPD, ce module permet l'anonymisation d'un lot de dossiers.

Parallèlement aux développements des nouvelles fonctionnalités précitées, l'utilisation quotidienne du programme et/ou l'évolution des modalités d'exercice du travail social (en particulier, en 2021, dans le contexte de crise) ont fait émerger de nouveaux besoins (nouvelles fonctionnalités, adaptation de l'interface) qui ont d'ores et déjà fait l'objet de développements.

Premièrement, la pérennisation du « Numéro vert pour les urgences sociales » (mis en place durant les premières semaines de la crise Covid19) a conduit la FdSS-FdSSB à prévoir un **nouveau module d'Opale spécifique pour le N° « Allo ? Aide sociale »**. Les fonctionnalités préexistantes du programme étaient tout à fait adaptées aux ambitions de monitoring des problématiques sociales exprimées dans le cadre de ce nouveau dispositif. Par ailleurs, les agents qui encodent les données sociales récoltées dans le cadre du numéro vert sont des agents des centres membres, déjà utilisateur·rice·s du programme. Le module a été développé en 2021 et fera l'objet d'une mise en service en 2022.

Deuxièmement, 2021 et la stratégie « Agir Localement Contre le Virus » (Alcov) ont vu naître de nouveaux·elles travailleur·euse·s, les RAQs (pour Relais d'Action de Quartier). Le développement d'un **module RAQ** (sur base des catégories d'encodage des problématiques du numéro vert) a également vu le jour dans Opale. Les RAQ peuvent y encoder des interventions de type anonyme ou créer des dossiers de suivi dans un système sécurisé.

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

Laboutissement de ce travail de refonte des catégories a vu le jour fin 2021. Pour rappel, 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 essentiel 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. D'une part, pour interroger sur les problématiques et phénomènes d'exclusion, mais aussi, d'autre part, afin de 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 travailleur·euse·s 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 souhaite mettre sur pied et animer un module complet de formation destiné aux nouveaux utilisateur·rice·s 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 coordinateur·rice·s sectoriels).

Par ailleurs, en lien avec le travail de refonte des catégories, une première version d'un lexique à destination des utilisateur·rice·s a été rédigée. Outre sa fonction évidente de description des catégories utilisées dans le programme, ce lexique présente aussi la nouvelle logique d'encodage des interventions dans Opale.

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

Le travail d'encodage est vécu aujourd'hui par beaucoup de travailleur·euse·s sociaux·ales 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.

La FdSS réalise actuellement un rapport sectoriel annuel à partir des données statistiques agrégées des différents centres bruxellois, mais 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, 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 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'échanges et de rencontres planifiés en 2021

Rappelons que la FdSS 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 ; Coordinateur·rice·s des centres membres de la FdSS ; Assistant·e sociaux – utilisateur·rice·s du programme de récolte de données).

Le GT OPALE : ce GT est ouvert à tous les travailleur·euse·s et coordinateur·rice·s des services membres de la FdSS ayant la volonté de contribuer au développement du futur programme, à l'exploitation des données statistiques et à une réflexion sur l'informatisation du travail social.

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.

La FdSS 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 professionnel·le·s sur le terrain. Ce travail offre un espace complémentaire d'échanges et questionnements sur le programme Opale, ses possibilités et ses limites.

Très concrètement, en 2021, différents moments de travail ont été organisés :

- 4 rencontres du GT Opale (04/03/21, 10/6/21, 02/09/21 et 14/12/21);
- 5 réunions du GT Interface
- 7 rencontres du GT Catégories
- 2 rencontres du GT transfert de dossiers
- 3 rencontres GT module collectif/communautaire
- 2 rencontres GT étrangers
- 17 réunions avec les développeurs du programme, en amont ou en aval des différents GT mentionnés ci-dessus afin d'en assurer tant la préparation des réunions que l'opérationnalisation des décisions prises.

- 1 réunion du GT interprétation des données statistiques sectorielles (le 11 octobre 2021).

Les activités en lien avec les objectifs 2021

Au cours de l'année écoulée, l'activité a été principalement consacrée à la réalisation des sous-objectifs qui avaient été annoncés pour 2021.

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

En 2021, 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. L'essentiel d'entre eux a pu être résolu sans délai.
- 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 utilisateur·rice·s de signaler des dysfonctionnements repérés et/ou de suggérer des améliorations à implémenter dans le logiciel. La FdSS 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 en 2021. Ce module permet aux services sociaux d'être plus 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.). Il permet également de suivre l'évolution des problématiques sociales 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 données permettait déjà, dans sa version antérieure, l'extraction brute de données ainsi que leur tri à plat. Depuis 2021, les utilisateur·rice·s peuvent également croiser différentes données (caractéristiques du titulaire, méthodes d'intervention, problématiques...) grâce à un module ad hoc.

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

En 2019, seul l'encodage des données liées aux suivis individuels était possible dans le programme. Courant 2020, le module d'encodage des **activités collectives et communautaires** est devenu opérationnel. En 2021, la structure de ce module a été repensée de manière à correspondre aux mieux aux besoins des utilisateur·rice·s, en termes d'ergonomie/interface, de production de statistiques (données relatives aux activités/projets et aux publics), de gestion/suivi des activités et de suivi pédagogique des bénéficiaires. Cette nouvelle modélisation, inspirée en partie des module EVRAS utilisés par les plannings familiaux a été arrêtée en juin 2021 et sera développée durant la première moitié de l'année 2022.

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

La FdSS a présenté Opale aux équipes de différents services suite à leur intérêt pour le programme. Celles-ci ont rejoint les utilisateur·rice·s d'Opale début 2021.

En 2021 : **26** centres membres de la FdSS-FdSSB utilisent Opale : 9 CASG ; 9 CAP ; 8 services wallons. Ce qui représente un total de **300** utilisateur·rice·s. A Bruxelles, le SASB, le CASAF et le Service social de Bruxelles Laïque ont intégré le programme Opale. En Wallonie, le CRVI a rejoint les utilisateur·rice·s d'Opale.

En 2022 : en Wallonie, Point d'Appui, ASBL membre de la FdSS, rejoindra Opale.

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

Pour rappel, une alternative à l'ancienne **logique d'encodage des problématiques** a été mise au travail depuis fin 2019. Elle distinguait, pour gagner en précision et en cohérence, 3 entrées : Thématique / institution concernée / étape de la demande.

L'année 2020 a été consacrée 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. Le travail a repris début 2021 et a été finalisé cette même année. Ces nouvelles catégories ont été implémentées dans le programme et la nouvelle interface a été soumise à une période de testing. Cette période de test a permis le repérage des bugs, et la proposition d'améliorations tant sur le fond que sur la forme (interface, ergonomies, catégories, ...) avant l'implémentation pour tous les centres de ce nouvel encodage. Le processus a été validé par le GT Opale en décembre 2021 et cette nouvelle interface sera mise en place en janvier 2022, dans le cadre d'une mise à jour du programme et elle fera l'objet d'une évaluation fin 2022. Des temps de rencontre et de formation seront prévus en cours d'année pour répondre aux questions des utilisateur·rice·s.

- **Rapport statistique données 2020 (cf. Objectif d)**

Un **rapport statistique** des données Opale encodées en 2020 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 2020 par les services utilisateurs d'Opale et demande des données des services sociaux utilisant n'utilisant pas Opale (premier semestre 2021) ;
- Traitement statistique de ces données et rédaction du rapport (été 2021) ;
- Renvoi du rapport vers les services et organisation, le 11 octobre 2021, 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 professionnel·le·s sur le terrain. Ce travail offre 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 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 travailleur·euse·s sociaux·ales et utilisateur·rice·s 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) 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 utilisateur·rice·s 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 travailleur·euse·s sociaux·ales utilisateur·rice·s du nouveau programme informatique.
- L'intérêt de nouveaux centres qui ont adopté 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.
- L'appropriation de cet outil par les services, qui participent activement au processus d'amélioration continue, pour qu'il reste en adéquation avec leurs besoins et leurs réalités de terrain.

LES ACTIONS ENTREPRISES PAR LE SERVICE EN TERME D'INFORMATION, DE SENSIBILISATION, DE FORMATION CONTINUE OU D'ACCOMPAGNEMENT DES TRAVAILLEUR·EUSE·S 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	



POUR LE FRANÇAIS, VOIR PAGE 3

INLEIDING	45
ORGANIGRAM	47
DE CEL LEDEN	48
ONZE LEDEN	56
DE CEL OVERLEG VOEDSELHULP	58
HET STEUNPUNT SOCIALENERGIE	62
DE CEL ACTIEONDERZOEK	66
DE CEL COMMUNICATIE	70
DE CEL ADMINISTRATIE	74
STAPPEN VOOR EEN Kwalitatieve EVALUATIE	76



inleiding

De FdSS¹ 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 workers worden er interpellaties voorbereid en aanbevelingen gedaan aan overhedsinstanties, 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 overhedsinstellingen 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 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 leden 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



Analyseren & interpellieren

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 workers 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 als kweekvijver voor innovatieve ideeën en projecten binnen verschillende domeinen van de maatschappelijke actie.

Via deze stimuli en projecten probeert de FdSS voortdurend om de obstakels waarmee maatschappelijk workers 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
Gilles Hallez

SECRETARISSEN- GENERAAL

Céline Nieuwenhuys
Julie Kesteloot

ADMINISTRATIE CEL

Khamisa Achargui
Mohamed Amin Allouch
Hélène Lhoest
Laure Morelli
Laurence Turine

LEDEN CEL

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

COMMUNICATIE CEL

Alexandre Bayot
Fabienne Bonnoron
Aurélie Buidin
Joëlle Van Laethem

OVERLEG VOEDSELHULP CEL

Adrien Arial
Alicia Grana
Brigitte Grisar
Guillaume Henin
Flavie Leclair
Marie Moeremans
Deborah Myaux
Gilles Poupart
Catherine Rousseau

STEUNPUNT SOCIALENERGIE CEL

Juan Carlos Benito Sanchez
Ihsan Bilir
Natacha Delers
Anne Delvaux
Luce Doriaux
Florence Fontmarty
Iris Garitte
Marie Hanse
Marie Marchandise
Véronique van der Plancke
Thomas Vanwysberghe

ACTIEONDERZOEK CEL

Lotte Damhuis
Pauline Feron
Charlotte Maisin
Alexia Serré

BUURT ACTIE RELAIS EN BRI-CO

Mariam Bidouze
Aurélie Manzukula
Philippe Lambotte
Audrey Vankeerberghen
Aurélie Buidin
Hamdi Gargin
Thomas Vanwysberghe
Raphaëlle Defort
Tahar Abdelmoumni
Touba Aouragh
Fattouch Bouzaria
Barbara Butera
Cindy Chaed
Gissela Cifuentes
Valérie Efratas
Zine El Barouta
Nathan Engelhardt
Rebecca Kemambo
Heritier Lankwan
Anaïs Legrand
Nanou Mbayi
Khalid Mezroure
Patricia Muadi
Harika Ronse
Justine Vleminckx
Elise Debière
Renaud Van der Meerschen
Benoît Joveneau
Charles Dautreppe

de cel leden

De FdSS 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 en een permanente dialoog tussen de leden via de intercentra
- * vertegenwoordiging van de sectoren en de leden ervan bij andere sociale/ gezondheidssectoren en overlegfora



De 4 actielijnen van de cel sectoren
Onze werkterreinen van 2021 onder de loep

MAATSCHAPPELIJK WERK EN INTERVENTIEMETHODEN ... OP HET 'TERREIN'

- * Begeleiding van de leden bij de aanpassing van de diensten, teams en activiteiten aan de coronamaatregelen
- * Voortzetting van de Brusselse hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'
- * Lanceren van het project Buurtactierelais (BAR) en BRI-Co in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- * Coördinatie van het Opale-programma: terbeschikkingstelling, opleidingen, ontwikkeling en gegevensverzameling
- * Oprichting van de WG Toegankelijkheid: monitoring van de ontoegankelijkheid, synergieën met andere actoren, interpellations en belangenbehartiging
- * Ondersteuning bij de samenstelling van de regularisatiedossiers voor de 450 illegale hongerstakers van het Begijnhof en de ULB/VUB
- * Lanceren van de Midi-infos!

De WG Toegankelijkheid werd opgericht als reactie op de geleidelijke en verontrustende ontoegankelijkheid van verschillende publieke diensten, diensten van algemeen belang en privédiensten. Tijdens de coronacrisis is de dematerialisering van vele van deze diensten in een stroomversnelling geraakt. Ze hebben onder meer hun fysieke loketten gesloten of hun aantal loketten sterk teruggebracht door de voorkeur te geven aan een digitale toegang.

We zien een geleidelijke verandering van het maatschappelijk werk, dat op die manier wordt belemmerd in de uitvoering van zijn basisopdracht, namelijk kwaliteitsvolle sociale begeleiding bieden. Het wordt langzamerhand en ongewild een onderaannemer van ontoegankelijke publieke diensten, waarbij het wordt geconfronteerd met ontredderde doelgroepen die hun autonomie verliezen.

De taken van deze werkgroep, bestaande uit onze leden, hun teams en partners, is om toezicht te houden, de verschillende institutionele gesprekspartners te interpellieren en voorstellen te formuleren.

De intercentra zijn bevorrechte ruimten voor de sectoren, waar de nodige heen-en-weercommunicatie plaatsvindt tussen de teams op het terrein, de FdSS, de plaatsen voor sectorale vertegenwoordiging en de andere werkruimten van de sectoren. Maar ze zijn in de eerste plaats ook ruimten voor uitwisseling tussen de coördinatoren!



De Midi-infos zijn informele uitwisselingsruimten voor de werknemers en coördinatoren van de diensten die aangesloten zijn bij de FdSS. Het zijn ruimten om de netwerkvorming te stimuleren, om de teams te informeren over initiatieven, projecten en acties op maatschappelijk vlak, om na te denken over de uitdagingen waarmee we te maken krijgen in onze werkmethoden ...

Enkele thema's die in 2021 zijn aangekaart:

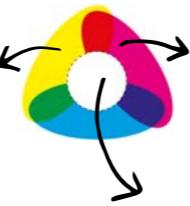
- * Energiearmoede: hoe informeer je over gas- en stroomonderbrekingen; stijging van de energieprijzen, waarom en wat te doen?
- * Gezondheidsbevordering: voorstelling van de instrumenten en hulpmiddelen van Cultures&Santé met betrekking tot de toegang tot informatie over rechten en aanpak van gezondheidsbevordering in de context van het coronavirus
- * Projectoproep: voorstelling van de projectoproep 'Vooruit met de wijk'
- * Digitale kloof: voorstelling van het CABAN-netwerk en van het project 'Informaticien Public' van ARC rond de uitdagingen van de digitale kloof
- * Territoires Zéro Chômeurs Longue Durée (TZCLD): voorstelling van en feedback over de studie 'Territoires Zéro Chômeurs Longue Durée'
- * Visie welzijn & gezondheid: voorstelling van de visienota van de IFA over de organisatie van de eerstelijnsgezondheidszorg in het Brussels Gewest
- * Huisvesting, armoede en de non-take-up van rechten: hoe kan het recht op huisvesting worden gewaarborgd voor mensen die in armoede leven? De sociale actoren worstelen op het gebied van sociale huisvesting
- * Toegankelijkheid van (publieke en private) diensten: voorstelling van het collectief 'Sociaal Werk in Actie/Travail Social en Lutte' en uitwisseling over de situaties die de gebruikers en beroepsbeoefenaars meemaken
- * Voedselhulp: voorstelling van het Overleg Voedselhulp en stand van zaken in de diensten

OPALE: Het Opale-programma is een instrument voor de codering van digitale sociale dossiers en voor de extractie van statistische gegevens. In 2021 werd het derde jaar afgerond van de collectieve werkzaamheden rond de herziening van de manier waarop de interventies worden gecodeerd. Er werden coherentere categorieën van problematieken gecreëerd en er werd een typologie van de gesprekspartners en van de verzoeken van de begunstigden vastgelegd. Deze intensieve werkzaamheden worden in januari 2022 concretiseerd met een belangrijke update van het programma en de opstelling van een lexicon voor de gebruikers.

Hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' 0800 35 243: 13 betrokken sociale diensten (12 CAP/CASG + CAW): de maatschappelijk werkers van de verschillende sociale diensten in Brussel, die worden gecoördineerd door de FdSS, staan om beurten in voor een Nederlandstalige en Franstalige telefonische permanentie voor Brusselaars (van 9 tot 17 uur op werkdagen - en aan het begin van de crisis: van 8 tot 20 uur op weekenden en van 10 tot 18 uur in het weekend). De FdSS wil hen oprocht bedanken voor hun vrijwillige inzet in het kader van dit initiatief.

- * 30/03/2020: datum van ingebruikname van de hulplijn
- * 51 maatschappelijk werkers boden zich vrijwillig aan om aan het project deel te nemen en de oproepen via de hulplijn te beantwoorden
- * 2.831 oproepen in 2021 en 3.132 oproepen sinds de oprichting in maart 2020
- * 3.660 sociale verzoeken in 2021 en 7.843 sociale verzoeken sinds de oprichting
- * Samenwerking en ondersteuning van de publieke diensten: COCOF, GGC en CIBG





ORGANISATIE 'WELZIJN EN GEZONDHEID' ... EN VERTEGENWOORDIGING VAN DE LEDEN

- * Vertegenwoordiging van de sectoren bij de kabinetten, administraties en officiële ruimten voor overleg in Brussel en Wallonië
- * Coördinatie en begeleiding van de aanvragen voor een coronasubsidie en structurele versterking voor de sectoren CAP en CASG
- * Analyse en overdracht van de coronamaatregelen ter omkadering van de activiteiten van de diensten die lid zijn
- * Deelname aan de WG Toegang tot Rechten (vroegere Brusselse Task Force Sociale Urgentie)
- * Deelname aan de stuurgroep ALCOV in het kader van de projecten BAR en BRI-Co
- * Deelname aan de WG Buurtgerichte Aanpak en de WG 0,5-functie van BRUSANO
- * Opvolging van de GWGP-dossiers en versterking van de eerstelijnspsychologie in het Brussels Gewest via de Inter-Fédération Ambulatoire (IFA)
- * Begeleiding van de intersectorale WG voor de ambulante sector en de sector van de gezondheidspromotie
- * Nieuwsbrief voor de leden 'deze informatie kan interessant zijn voor u'
- * Werk rond de omzendbrief ter omkadering van de erkende permanenties van de centra voor sociale dienstverlening in Wallonië
- * Deelname aan het comité voor de toekenning van uitzonderlijke subsidies aan collectieven die migranten op doorreis in het Waalse Gewest begeleiden
- * Bevordering in het kader van een project rond een steunregeling voor eenoudergezinnen in het Waalse Gewest

Versterking van de sectoren CAP en CASG

Na een grote inspanning om de behoeften van de sectoren CAP en CASG in het Brussels Gewest te identificeren, objectiveren en budgetteren, hebben de sectoren een verzoek om structurele versterking ingediend bij de minister van Sociale Actie op basis van de beginnissen van coherentie en solidariteit op sectoraal niveau.

Voor het eerst in vele jaren worden de diensten versterkt. Hoewel de verkregen financiering niet aan alle geformuleerde behoeften voldoet, is dit een eerste stap. De onderhandelingen over de akkoorden van de non-profit en het toekomstige Welzijns- en Gezondheidsplan zullen misschien nieuwe perspectieven openen.

Steunregeling voor eenoudergezinnen in het Waalse Gewest

De FdSS heeft een faciliterende rol op zich genomen in het kader van het project 258 van het Waalse relanceplan door alternatieve scenario's voor te stellen en door deel te nemen aan werkvergaderingen met de coördinatoren van de CMD-verenigingen en -mutualiteiten, het RWLP, La Ligue des Familles, het Maison des Parents Solos, het Kabinet van Sociale Actie en de Service Public de Wallonie. Het model van de steunregeling zou tegen 2022 klaar moeten zijn, met de oprichting van een steunpunt in het Waalse Gewest rond de problematiek van de eenoudergezinnen en de opname van tussenpersonen in de CMD.

POUR CELLS I pour les travailleurs et coordinateurs des services membres de la FdSS
POUR CELLS I pour favoriser le travail en réseaux, pour informer les équipes sur les initiatives, projets, et actions dans le champ social, pour réfléchir aux enjeux qui traversent nos pratiques professionnelles.
COMMENT ? Chaque 4^{ème} mercredi du mois, 16h à temps de midi, nous vous proposons une rencontre avec un ou plusieurs intervenants sur des sujets variés en lien avec le travail social. N'hésitez pas d'ailleurs à nous faire remonter vos suggestions d'interventions !

QUAND ? Le 24 novembre de 13h à 14h
INSCRIPTION ? au plus tard le 23 novembre via ce formulaire : <https://zoom.us/j/93125382129?pwd=QjBvZWZlbnJqYUw4b0Z0T09>
Où ? Via Zoom <https://zoom.us/j/93125382129?pwd=QjBvZWZlbnJqYUw4b0Z0T09>

1/3 **Marie HANS (CASG, FDS) – HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE – QUE FAIRE ? – 1H40**
Concrètement, de quoi on parle ?
Pourquoi cette hausse des prix de l'énergie ?
Quelles conséquences pour les ménages maintenant et pour le reste de l'hiver ?
Quelles solutions sont sur la table ?
Quelles solutions durables ?
Initiatives et actions du CASE (Centre d'Appui Social/Energie) dans les prochains mois.
O/R et échanges autour de la situation dans les services et des perspectives

WERKGEVERSPPOOL ... EN DE UITDAGINGEN VAN DE NON-PROFITSECTOR

- * Voorstelling van de sectoren volgens de FASS en PC's ad hoc
 - » Opvolging van de coronamaatregelen voor de ambulante sector (COCOF, WG), vooral met betrekking tot de vaccinatie van eerstelijnspersoneel
 - » Beheer van de klassieke eindejaarspremie, de aanmoedigingspremie en de dankpremie in het kader van de coronacrisis
 - » Deelname aan het overleg in het kader van het protocolakkoord voor de non-profitsector 2021-2024 (in Brussel en Wallonië)
 - » Schakel tussen de leden en de FASS in het kader van de APE-hervorming
- * Permanentie voor de leden
- * Nieuwsbrief voor de leden 'werkgeversinformatie'

POUR CELLS I pour les travailleurs et coordinateurs des services membres de la FdSS
POUR CELLS I pour favoriser le travail en réseaux, pour informer les équipes sur les initiatives, projets, et actions dans le champ social, pour réfléchir aux enjeux qui traversent nos pratiques professionnelles.
COMMENT ? Chaque 4^{ème} mercredi du mois, 16h à temps de midi, nous vous proposons une rencontre avec un ou plusieurs intervenants sur des sujets variés en lien avec le travail social. N'hésitez pas d'ailleurs à nous faire remonter vos suggestions d'interventions !

QUAND ? Le 24 novembre de 13h à 14h
INSCRIPTION ? au plus tard le 23 novembre via ce formulaire : <https://zoom.us/j/93125382129?pwd=QjBvZWZlbnJqYUw4b0Z0T09>
Où ? Via Zoom <https://zoom.us/j/93125382129?pwd=QjBvZWZlbnJqYUw4b0Z0T09>

1/3 **Marie HANS (CASG, FDS) – HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE – QUE FAIRE ? – 1H40**
Concrètement, de quoi on parle ?
Pourquoi cette hausse des prix de l'énergie ?
Quelles conséquences pour les ménages maintenant et pour le reste de l'hiver ?
Quelles solutions sont sur la table ?
Quelles solutions durables ?
Initiatives et actions du CASE (Centre d'Appui Social/Energie) dans les prochains mois.
O/R et échanges autour de la situation dans les services et des perspectives

MAATSCHAPPIJ EN SOCIAAL BELEID ... EN BELANGENBEHARTIGING

- * Toezicht op de beleidsmaatregelen in het kader van de coronacrisis
- * Pleitbezorging om de steunmaatregelen voor kwetsbare doelgroepen te versterken
- * Pleitbezorging om de toegankelijkheid van de publieke en privédiensten te verbeteren
- * Pleitbezorging om de strijd aan te gaan tegen non-take-up en de digitale kloof
- * Afronding van de studie 'Territoires Zéro Chômeurs de Longue Durée'
- * Mobilisatie in het kader van de Werelddag van het verzet tegen armoede op 17 oktober met het collectief 'Wat verborgen is zichtbaar maken'
- * Mobilisatie in het kader van de acties van het collectief 'Sociaal Werk in Actie/Travail Social en Lutte'
- * Deelname aan en organisatie van de enquêtes van de School voor Sociale Transformatie
- * Opstelling van open brieven over de kwestie van de afstemming van de vrijheden en ongelijkheden in de context van de coronapandemie
- * Overleg en synergieën met diverse institutionele partners over kwesties in verband met sociale ongelijkheid
- * Formulering van adviezen over diverse wetsontwerpen: pandemiewet, het Waalse plan voor armoedebestrijding, huisvesting, enz.

LES ENQUÊTES DE L'ÉCOLE DE TRANSFORMATION SOCIALE : LE CORONAVIRUS, UN ACENT DE TRANSFORMATION ?
4 journées en septembre / octobre 2021

OPINION
La pauvreté doit être pensée. Pas compensée (carte blanche)

Céline Nieuwenhuys
Secrétaire générale de la Fédération des services sociaux

A l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la pauvreté, ce 17 octobre, le front Rendre Visible l'Invisible et de Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux, rappellent à quel point les pouvoirs publics agissent insuffisamment.

Que se passera-t-il lorsque ceux qui assurent les services sociaux sur le terrain jetteront l'éponge, à bout de force ?

Parmi celles et ceux qui sont au front depuis les premiers instants de la catastrophe figurent les présidents de CPAS, les directeurs généraux et leurs équipes administratives de même que les travailleurs sociaux... Sauf exception, on a peu souligné leur engagement. Nous le faisons ici, et tisons la sonnette d'alarme.

Contribution animée
Parution à 21h00 le 17/10/2021 à 19h00 Mis à jour le 15/09/2021 à 19h00

Une carte blanche de Alain Vaessen et Luc Vandernaert, respectivement Directeur général et Président de la Fédération des CPAS de Wallonie; Caroline Van der Hoeven, Coordinatrice du Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté - BARF; Christine Malvy, Secrétaire générale et politique du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté - RWLP; Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux - FdSS; Bernard Taymans, Président de la Fédération wallonne des Assistantes Sociales de CPAS - F4WASC.

La déresse de nombreuses personnes vivant dans les communes touchées par les inondations est totale et les besoins sont immenses, à tel point que nul ne sait quand la situation pourra être globalement rétablie.

De opstart van de projecten BAR en BRI-Co onder de loep

De gemeenschapsactie maakt integraal deel uit van de opdrachten van de sociale diensten die lid zijn van de FdSS. De Federatie en haar leden werken al jaren aan de verbetering van de methoden op het gebied van gemeenschapswerk voor doelgroepen die het verste van de zorg- en bijstandssystemen af staan.

De projecten BAR en BRI-Co sluiten daar direct bij aan door instrumenten voor gezondheidsactie op gemeenschapsniveau dicht bij de gebruikers aan te bieden. Als onderdeel van de gewestelijke ALCOV-strategie, waarbij lokaal wordt opgetreden om het virus te bestrijden en die wordt aangestuurd door de GGC, worden deze twee projecten in het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest uitgerold op het niveau van de gemeenten, wijken en statistische sectoren.

BAR

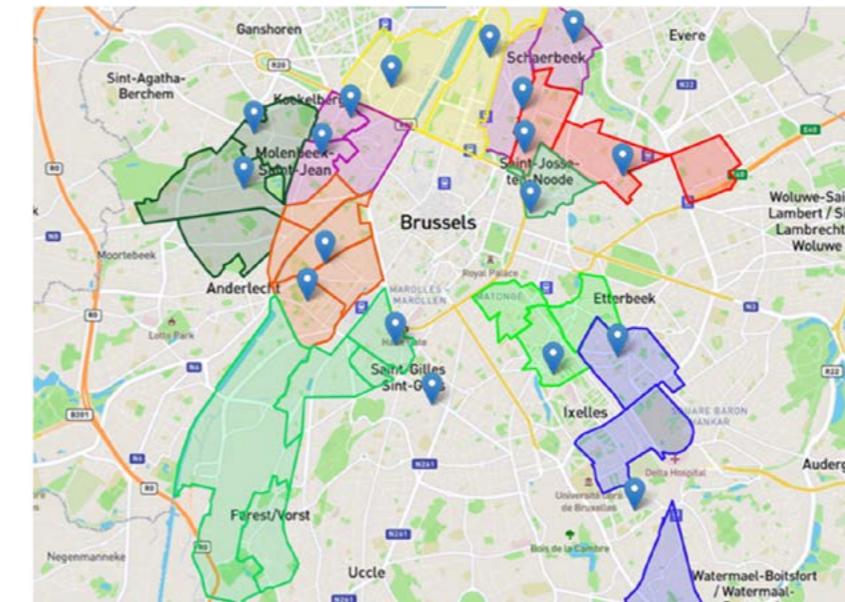
De Buurtactierelais (BAR) zijn maatschappelijk werkers die zich voor bepaalde wijken inspannen om de strijd aan te binden tegen non-take-up door 'buiten de muren' van de verenigingen te werken.

De BAR worden geplaatst in een hulp- of zorgdienst in hun wijk. Samen met de burgers versterken (of ontwikkelen) zij een lokaal netwerk voor de ondersteuning en begeleiding van mensen die het moeilijk hebben.¹ Hun inspanningen kaderen in een aanpak op gemeenschapsniveau om kwetsbare bevolkingsgroepen te begeleiden en te sensibiliseren.

Naar aanleiding van de coronacrisis wordt bijzondere aandacht besteed aan het thema van de toegang tot het recht op gezondheid.

Opdrachten:

- * Ervoor zorgen dat meer mensen gebruikmaken van hun basisrechten door de toegang tot sociale bijstand en zorg te verbeteren
- * Mensen voorlichten en sensibiliseren over thema's in verband met de coronacrisis
- * Lokale netwerken voor solidaire buurwerking opzetten (sociale verenigingen en diensten, gezondheidswerkers, culturele actoren, enz.)
- * De buurtbewoners naar de juiste diensten doorverwijzen en begeleiden
- * Buurtinitiatieven op gemeenschapsniveau ontwikkelen en aanmoedigen



De 18 BAR zijn actief in 30 wijken in 9 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Deze wijken werden geselecteerd op basis van verschillende criteria: het mediane inkomen, het percentage mensen met diabetes, de bevolkingsdichtheid, de dichtheid qua 65-plussers en de gemiddelde grootte van de huishoudens.

De BAR grijpen in deze buurten in door de volgende soorten activiteiten te ontwikkelen:

- * De activiteiten van de BAR bij de partner waar ze zijn geplaatst
- * Outreach-benadering: individuele aanpak (straatrondes, informeel luisteren)
- * Collectieve en gemeenschapsacties, inclusief acties die specifiek verband houden met de opdracht om het coronavirus te bestrijden

Meer weten : <http://raq.brussels/fr/actualites/73-bilan-avril-decembre-2021>

¹ 15 partners: MM Neptune, SSQ1030, MM Le Noyer, CARITAS (Brabantia), Centre Communautaire Maritime, MM Le 35, La Porte Verte, Les Amis d'Accompagner, Het Begin, MM Medikurgem, Les pissenlits, Service Social Juif, Entraide Saint-Gilles (Brabantia), CSSBSE – Flagey – La Chasse – Boondael



BRI-CO / VERENIGINGEN ALS AANSPREEKPUNTEN

Het BRI-Co is een instrument voor kortstondige interventies in microwijken. Het is een plaats waar de buurtbewoners elkaar vragen stellen en praten over wat er in hun wijk moet worden hersteld: gezondheid, milieu, ruimtes, werk, sociale relaties, jeugd, enz.

Zodra de bevindingen en de reparatieverzoeken van de buurtbewoners aan de betrokken verenigingen zijn voorgelegd, is het de bedoeling om de lokale actoren te ondersteunen bij de uitvoering van de gevraagde reparaties die binnen hun bereik liggen.

Het werk rond het algemene begrip 'reparatie' – concreet of symbolisch, van losliggende kasseien tot de sociale band – nodigt uit tot een concretere en directere deelname van de buurtbewoners. Het biedt de mogelijkheid om alle problemen opnieuw aan de orde te stellen, terwijl elementen van lokale en geïngageerde burgerparticipatie worden geïmplementeerd.

De BRI-Co's vinden plaats in gebieden die aan drie voorwaarden voldoen:

- * een lage vaccinatiegraad,
- * sociaal-economische indicatoren die wijzen op een zekere armoede,
- * de aanwezigheid van een actief netwerk van lokale verenigingen (dat met name bestaat uit de BAR en de partners bij wie zij zijn geplaatst - zie kaart met de BAR).

Sinds de start van het project eind 2021 vonden deze BRI-Co's plaats:

- * Koekelberg (Stad Brussel), van woensdag 17 tot vrijdag 19 november
- * Marbotin (Schaarbeek), van woensdag 1 december tot vrijdag 3 december

Gemiddeld aantal deelnemers per BRI-Co: ongeveer 60.

Reparaties die na het BRI-Co werden ondernomen:

- * Koekelberg: organisatie van een Franstalige gesprekstafel door een inwooner om de buurtbewoners bewust te maken van de aanpak, op gemeenschapsniveau, oprichting van een bewonersgroep, projectoproep 'Vooruit met de wijk' en oprichting van een comité voor een participatieve duurzame wijk.
- * Marbotin: oprichting van een ruimte voor de jongeren uit de wijk (geluiddichte container) en van een bewonerscollectief.



BRI-Co is een Frans acroniem dat staat voor 'Bureau de Recherches et d'Investigations sur le Commun' maar dat ook 'Brigade de Réparations Immédiates et Collectives' kan betekenen. Het is een instrument voor interventies op gemeenschapsniveau, dat sinds enkele jaren door de FdSS wordt ingezet.

Het BRI-Co focust op de kwestie van de reparaties (in alle betekenissen van het woord), duurt slechts drie dagen en wordt geleid door een team van onderzoekers, maatschappelijk workers, koks en beheerders van buiten de wijk. Vooraf wordt een controlecommissie samengesteld, bestaande uit alle publieke en private actoren en verenigingen die actief zijn in de sector. Na afloop van het BRI-Co wordt een reparatiecommissie opgericht, bestaande uit buurtbewoners die meer betrokken willen worden.

In 2021 heeft de FdSS een aanbestedingsprocedure gewonnen die door Actiris was uitgeschreven, om de voorwaarden te beoordelen voor de vestiging van de Territoires Zéro Chômeurs de Longue Durée (TZCLD) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit voorstel, dat in Frankrijk zijn oorsprong vindt en daar al is geïmplementeerd, heeft als doel om arbeidscontracten van onbepaalde duur te geven aan personen die ver van de arbeidsmarkt staan, om op die manier te voldoen aan territoriale en sociale behoeften waarvan de financiële rendabiliteit niet kan worden gegarandeerd. Samen met haar partners Concertes, Propages, Factor X en Cesep heeft de FdSS een studie kunnen afleveren waarvan het resultaat positief is voor de oprichting van deze projecten rond sociaal ondernemerschap in het Brussels Gewest.

Naast de enquêtes die bij de gemeenten en verenigingen zijn afgenummerd, heeft de FdSS heel concreet willen helpen. Ze stelde voor om een BRI-Co op te richten, dat volgens haar het juiste instrument is om te bepalen welke economische activiteiten van belang zijn voor de wijken en de wijkbewoners. Dit BRI-Co vond in juli 2021 plaats in de Cité Moderne-wijk in Sint-Agatha-Berchem, een van de Brusselse gemeenten die belangstelling hadden getoond voor het project.

Naast de resultaten over het gebruik van de wijk (een zestigtal gesprekken met bewoners van de Cité, onder wie een groot aantal jongeren – wat zeer opmerkelijk is) en over de verzameling van potentiële werkgelegenheidssectoren (waaronder de nood aan de oprichting van een multifunctionele wijkconciërgerie, het nut om te werken aan de klimaatbestendigheid van de wijk – met name hitteeilanden – en de link die kan worden gelegd met de

naburige site voor land- en tuinbouw Zavelenberg) heeft dit BRI-Co vooral bevestigd dat de bewoners van deze wijk met een hoog armoedeniveau erg wantrouwig zijn tegenover de publieke en politieke instanties (en zelfs de verenigingen). De reactie mocht dus niet beperkt blijven tot louter beloften over toekomstige acties, maar moest meteen resultaat opleveren om aan te tonen dat de kloof tussen 'besluitvormers' en 'vergetenen' min of meer kon worden overbrugd. Daarom hadden de eerste herstelwerkzaamheden niet betrekking op de werkgelegenheidssector maar wel op de ontratting van de wijk, een vraag die al bij de lokale overheden en sociale diensten was ingediend maar waaraan nog geen gevolg was gegeven. In drie maanden tijd werd een eerste ontrattingsfase besproken en uitgevoerd.

Een dergelijke werkwijze, waarbij er eigenlijk sprake is van 'eerst ontratting, dan tewerkstelling', lijkt ons een interessante manier om de sociale cohesie en het sociale vertrouwen te herstellen op plaatsen waar die verdwenen of aan het verdwijnen zijn. Bovendien zijn deze BRI-Co's – die een groot publiek succes kennen in de hoger beschreven omstandigheden – volgens ons een van die 'multicrisisinstrumenten' die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar ook andere regio's (denk aan de overstromende gebieden in Wallonië afgelopen juli) echt nodig hebben.

In het kader van de gezondheidscrisis zetten wij dus BRI-Co's op in de statistische sectoren met de laagste vaccinatiegraden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in samenwerking met een interventieteam dat wordt gecoördineerd door de FdSS en de Buurtactierelais (BAR). De bedoeling is om de zwaarst getroffen wijken te helpen met het oog op herstel, zodat zij in de toekomst beter voorbereid zijn op crisissen.

In een situatie waarin de vergankelijkheid van de dingen de enige echte constante is geworden – de opeenvolging van de coronacrisis, de overstromingen in Wallonië en de oorlog in Oekraïne spreekt voor zich – lijkt het ons essentieel om de sociale actie te herschalen en grondig te herlokalisieren, zodat mensen die teleurgesteld, wantrouwig of ver van de beslissingscentra verwijderd zijn ook kunnen deelnemen aan de gemeenschappelijke toekomst vanuit deze verwaarloosde wijken.



onze leden

De FdSS 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 (IL)

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

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 WELZIJNSZORG (CAW)

Protestants Onthaal (APO)
Brabantia
Centre d'Accueil Social Abbé Froidure
Convivium (Convivial asbl)
Protestants Sociaal Centrum
Stichting voor Morele Bijstand aan Gevangenen
La Porte Verte - Snijboontje
Les Amis d'Accompagner
Buurthuizen
Eenoudergezinnen 'Thuis
Mentor Escale
Partenamut
Rizome-BXL
SASB (Siréas)
Service Social des Solidarités
Wijk Maatschappelijk Werk 1030



de cel overleg voedselhulp

Het Overleg Voedselhulp vormt een werkruimte voor organisaties die in Wallonië en Brussel actief zijn op het gebied van voedselhulp en die willen samenwerken om de kwaliteit van de voedselhulp te verbeteren en/of het systeem in vraag te stellen.

Hoe kan het recht op voedsel worden uitgevoerd? Door deze vraag laat het team van het Overleg Voedselhulp zich voortdurend leiden bij de ondersteuning van (vrijwillige) voedselhulpverleners. De bedoeling is om tegemoet te komen aan de toenemende behoefte aan voedselhulp, waarop dringend moet worden gereageerd. Een deel van onze dagelijkse activiteiten houdt dan ook verband met het vinden van steeds meer financiering, bevoorradingssbronnen alsook hulpmiddelen en plaatsen voor de verdeling.

REAGEREN OP NOODSITUATIES

In juli werd Wallonië zwaar getroffen door overstromingen. Duizenden huizen werden verwoest en vele mensen kwamen zonder stroom, keuken of toegang tot voedingswinkels (wegens gesloten handelszaken en mobiliteitsproblemen) te zitten. Vooral regio Luik werd hard getroffen. De voorraden en kantoren van sommige voedselhulporganisaties werden door het water verwoest. De plaatselijke overheden, Defensie, het Belgische Rode Kruis en heel veel vrijwilligers zijn in actie gekomen om noodoplossingen uit te werken en de slachtoffers maaltijden aan te bieden. Het Overleg Voedselhulp heeft de actoren ter plaatse ondersteund en de overheidsinstanties informatie doorgespeeld over de situatie en de behoeften op het vlak van voedselhulp.

Er worden echter nog heel wat andere mensen getroffen door voedselschaarste. We zijn de voedselhulporganisaties dan ook blijven steunen in hun dagelijkse activiteiten: bevoorrading, informatie over het FAVV, de btw, het FEAD, het opleidingsaanbod, enz. En we hebben uiteraard ook gereageerd op de vele verzoeken om individuele voedselhulp van mensen 'die niets meer hebben'. Al die verzoeken werden behandeld en doorverwezen.

NIEUWE WERKWIJZEN TESTEN

Pour Om onze blik te verruimen, hebben we projecten opgezet en nieuwe dingen uitgeprobeerd. Dat doen we via netwerken en langdurige partnerschappen, zoals het LOCO-netwerk en de Solidaire Foodtruck, maar we verrichten ook werk op institutioneel niveau.

In december 2021 heeft de oprichting van de vzw LOCO, die het Brusselse [netwerk voor logistieke samenwerking](#) formaliseert, de deuren geopend naar innoverende middelen voor de bevoorrading van de sector.

De Solidaire Foodtruck is dan weer een initiatief van [De Verbonden Vorken](#) en is ontstaan uit de ambitie om arme bevolkingsgroepen een kwalitatief voedselaanbod te bieden dat zowel dicht bij hen staat als betaalbaar en onvoorwaardelijk is. De Solidaire Foodtruck komt dus iedereen tegemoet om in een feestelijke en gezellige sfeer kwaliteitsmaaltijden aan te bieden.

De voorbije maanden stond de Foodtruck één keer per week op drie verschillende locaties: Anderlecht (Peterbos), Evere en Elsene. De maaltijden, bereid door de sociale restaurants die lid zijn van De Verbonden Vorken, worden uitgedeeld tegen vrije prijzen¹. Op die manier komen we ook meer te weten over de behoeften van de doelgroep en over de mogelijkheden van onvoorwaardelijke steun.

Op institutioneel niveau ten slotte is het Overleg Voedselhulp aanwezig in verschillende ruimten voor politiek overleg om aanbevelingen voor te stellen en te verdedigen met betrekking tot het recht op en de toegang tot voedsel voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen. In het kader van de Brusselse Good Food-strategie en het Collège wallon de l'Alimentation durable (CWAD) ziet het Overleg Voedselhulp erop toe dat niemand wordt vergeten bij de overgang naar een duurzamer agro-voedingssysteem.

Het mag duidelijk zijn: ondanks de inzet op het gebied van noodhulp blijven we nadrukken over een toekomst met meer respect voor de menselijke waardigheid en over de opzet van nieuwe projecten hieromtrent.

LOCO EN BOURSE AUX DONS

2400

TON ONVERKOCHTE
VOEDINGSMIDDELLEN
INGEZAMELD EN
VERDEELED



LANCERING VAN DE SOLIDAIRE FOODTRUCK VAN DE VERBONDEN VORKEN



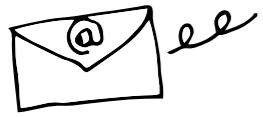
27

HALTES IN 3
GEMEENTEN
(Anderlecht/
Elsene/Evere)

1483

MAALTIJDEN
VERDEELED

¹ De richtprijs bedraagt 2,50 euro per maaltijd.



4

NIEUWSBRIEVEN
maart (FEAD,
bonnen, non-
take-up), mei
(hulplijn),
september
(events)
en oktober
(overstromingen,
FEAD)



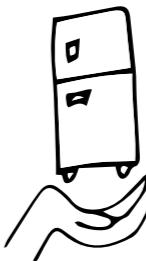
4

ONDERZOEKEN
voedselbonnen,
medische huizen,
verzadigingsgraad
in Brussel en
overstromingen in
Luik



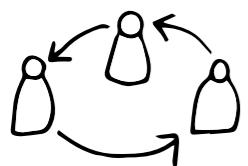
2

**VZW'S
OPGERICHT**
de vzw LOCO en
de vzw Ralliemet
des Fourchettes/
De Verbonden
Vorken



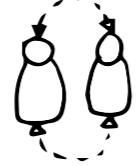
38+

VERZOEKEN OM RECHTSTREEKSE VOEDSELHULP AAN HET OVERLEG VOEDSELHULP
Ook de hulplijn voor sociale bijstand ontvangt nog altijd veel oproepen rond voedselhulp: in 2021 ging 12,1% van de oproepen hierover. Bovendien zijn vrouwen (65%) en eenoudergezinnen (32%) oververtegenwoordigd onder de personen die voedselhulp aanvragen.



7

**PLENAIRE
VERGADERINGEN**
voor
voedselhulpoverleg
in Brussel en
Wallonië



12

**RUIMTEN VOOR
PLAATSELIK
OVERLEG**
7 in Wallonië en
5 in Brussel

Gembloix, Zuiden van
Tussen-Sambre-en-Maas,
Table alimentaire liégeoise,
Distri-denrées in Dinant en
aangrenzende gemeenten,
Distri-denrées in Andenne en
aangrenzende gemeenten,
Huy-Waremme, Charleroi,
Anderlecht, Schaerbeek/Sint-
Joost/Evere, Molenbeek, Sint-
Pieters-Woluwe + Jette



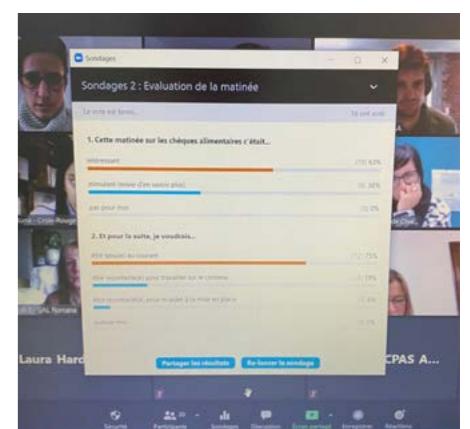
+

OPLEIDINGEN
mentale
gezondheid,
diabetes,
COVID-19,
FAVV, vrijwillig
betrokken bij
armoede, durf op
te vangen, een
goed plan, enz.



19

**POLITIEKE
VOORSTELLINGEN
VAN FAIM DE VIE**





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.

In 2021 konden we nog niet terugkeren naar het 'oude normaal'. De coronapandemie ging gepaard met merkbare gevolgen voor kansarme gezinnen maar ook voor het sociale beleid en de manier van werken. De meest kansarme huishoudens hebben een hoge prijs betaald: inkomensdaling of -verlies, vroegtijdig schoolverlaten, verslechterde levensomstandigheden, een verzwakte fysieke en mentale gezondheid ... Zonder deze vaststellingen te minimaliseren, willen we er toch op wijzen dat het afgelopen jaar ook positief nieuws bracht voor het recht op energie en water.

CONCRETE REALISATIES (OP WETGEVEND GEBIED)

Op het vlak van water zagen we het wetgevende resultaat van meer dan vijf jaar intensief werk. In december 2021 vaardigde het Brussels Parlement een verbod uit op het afsluiten van water wegens wanbetaling. Zonder de schokkende getuigenissen van de betrokken gebruikers en van de maatschappelijk werkers die hen begeleiden, en zonder de deelname van deze actoren aan het denkproces zou dit verbod op afsluiting, dat ongezien is in België, dit jaar niet zijn ingevoerd.

Mede dankzij de feedback van de actoren op het terrein konden we deelnemen aan de besprekingen rond de invoering van een sociale tegemoetkoming voor RVT-huishoudens (rechthebbenden van de verhoogde tegemoetkoming), de wettelijke veiligstelling van een lektarief en de afschaffing van de progressieve tarifering aangezien deze niet billijk was. Maar ons werk en dat van de eerstelijnsactoren is nog niet gedaan, want de concrete impact van deze maatregelen moet nog worden geëvalueerd.

Op het vlak van energie is de in 2021 geboekte vooruitgang waarschijnlijk minder merkbaar, maar het geleverde werk zal hebben bijgedragen

tot enkele opmerkelijke successen voor 2022: de invoering van een gewaarborgde energielevering, de gedeeltelijke automatisering van het statuut van beschermd klant en, op federaal niveau, de uitbreiding (sinds 1 februari 2021) van het sociale tarief naar alle rechthebbenden van de verhoogde tegemoetkoming. Deze uitbreiding is echter tijdelijk, wat onze uiterste waakzaamheid zal vergen.

We hadden ook de gelegenheid om via collectieve projecten te onderzoeken welke nieuwe mogelijkheden de energiegemeenschappen bieden om energiearmoede tegen te gaan. We willen er tevens op wijzen dat het politieke niveau en de actoren in de sector steeds vaker een beroep hebben gedaan op het Steunpunt SocialEnergie om boodschappen uit het terrein over te brengen en te analyseren.

(ALTERNATIEVE) MOBILISATIES

De context was speciaal in 2021, aangezien de regering als gevolg van de coronacrisis de winterstop ter bescherming tegen afsluitingen (van water, gas en elektriciteit) met ingang van maart 2020 voor lange tijd had verlengd. Vanaf 1 juni 2021 waren afsluitingen opnieuw mogelijk. Om het publiek te informeren, hebben we een informatiecampagne opgestart en stands ingericht op zeven Brusselse markten, in samenwerking met de OCMW's en Infor GasElek. De feedback was zeer positief en zette ons ertoe aan om een specifieke campagne over de stijging van de energieprijzen te ontwikkelen aan het einde van het jaar.

Onze opleidingen hebben in het eerste deel van het jaar op afstand plaatsgevonden. Na de zomer vonden ze opnieuw fysiek plaats, met inachtneming van de geldende coronaregels. Wij zijn echter doorgegaan met het geven van webinars op afstand, aangezien dit een handige format is gebleken voor korte presentaties (maximaal één tot twee uur).

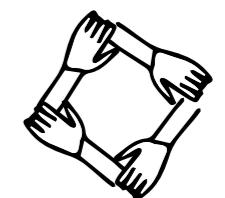
VAN CRISIS NAAR CRISIS ...

De stijging van de energieprijzen is een zoveelste crisis die meer dan ooit vraagt om een verschuiving van individueel verantwoordelijksbesef naar herinvestering in het algemeen belang. De sleutel tot de energietransitie is een samenleving die collectief handelt. We blijven de vrijgemaakte markt ter discussie stellen en oplossingen aanreiken die in de lijn liggen van onze sociale visie: oprichting van een openbare leverancier met controle door de burger, gereguleerde prijzen, verbod op afsluiting, enz.



717

VERZOEKEN
BEHANDELD
DOOR DE
PERMANENTIE



187

BEGELEIDINGEN



55

HUISBEZOeken



7

STANDS
die werden
ingericht op
markten in
Brusselse
gemeenten



5

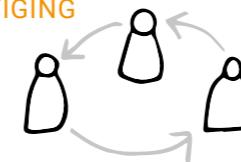
WEBINARS

3 data voor het webinar: 'Voorkom afsluitingen' > Welke maatregelen, risico's en voorzorgen moeten worden genomen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest?

2 data voor het webinar (en 1 latere datum in 2022): 'Stijging van de prijzen op de energiefactuur' > Waar gaat het concreet over? Waar komt de stijging vandaan? Wat zijn de gevolgen voor huishoudens nu en voor de rest van de winter? Wat zijn de hefbomen voor maatschappelijk werkers? Wat zijn de aanbevelingen en acties van de actoren in de sector?



BELANGENBEHARTIGING



163

URENVERGADERD
met andere actoren
uit de sector om
de toegang tot
energie en water te
verbeteren



21

**DOCUMENTEN VOOR
BELANGENBEHARTIGING**
opgesteld om de
feedback uit het terrein
over te brengen en om
onze aanbevelingen
te bezorgen aan de
beleidmakers



3

NIEUWE COLLEGA'S
Marie, Juan en
Aurélie



CAMPAGNE ROND AFSLUITING

1500 A3-affiches FR
1500 A3-affiches NL
22750 A5-flyers FR
7650 A5-flyers NL
1500 tweetalige A5-flyers
750 praktische fiches FR
750 praktische fiches NL
100 A4-affiches FR
100 A4-affiches NL
50 bike rack A2 voor 1 maand
75 metro agenda A0 voor 1 maand
1 dekzeil voor de stands op de markten



70

**MENSEN
GEMOBILISEERD**
om te eisen dat België
en de EU uit het
Energiehandvestverdrag
stappen en om een
sociaal rechtvaardig
energiebeleid te steunen
- 28 september 2021



3

**PROJECTEN ROND
COLLECTIEF EN
GEMEENSCHAPSWERK**



29

**WORKSHOPS
GEORGANISEERD**
met
buurtbewoners



de cel actieonderzoek

De onderzoeksactiviteiten van de FdSS willen het denkwerk van de maatschappelijk werkers en van de politieke actoren voeden om zo:

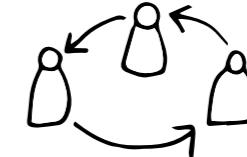
- * De oorzaken van armoede doeltreffender te bestrijden
- * De dienstverlening naar kwetsbare personen toe te verbeteren
- * Het maatschappelijk debat over sociale thema's aanzwengelen

PROJECT ROND PROSTITUTIE



5

DAGEN VAN
'GROEPSANALYSEMETHODE'
17 mensen ontmoet



7

VERGADERINGEN
MET DE
PROSTITUTIESECTOR
over de coronacrisis



1

PUBLICATIE
Exutoire et
opprobre social ?
Travailleur·euse·s
du sexe à
l'épreuve des
confinements.
Thomas
Lavergne,
Charlotte Maisin
dans [La Revue Nouvelle](#) 2021/8
(N° 8), pagina 69
tot 75

De cel Actieonderzoek voerde in 2021 verschillende projecten uit

66

Onder andere: documentatie over de opzet van de 'Buurtactierelais' als instrument om mensen te bereiken die ver van de sociale bijstand en de gezondheidszorg verwijderd zijn; onderzoek van de problemen van de bellers naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'; verdere evaluatie van een collectief instrument om overmatige schuldenlast te voorkomen; onderzoek van de uitdagingen waarmee voedselhulporganisaties worden geconfronteerd in het kader van projecten die voor financiering worden voorgelegd.

Een ander project dat ons heel 2021 heeft beziggehouden, betreft het maatschappelijk werk dat wordt verricht met mensen die in de prostitutie werkzaam zijn en de belemmeringen die zij ondervinden om toegang te krijgen tot bepaalde diensten, rechten of vormen van bijstand.

We voeren dit project uit in samenwerking met de vzw's Alias, Espace P..., Entre 2 Wallonie, Icar en UTSOPI. Al deze sociale diensten en organisaties richten zich specifiek tot deze doelgroep.

Het onderzoek van de specifieke kenmerken van het algemeen maatschappelijk werk met deze mensen en van de problemen bij de begeleiding naar rechten en diensten is gebaseerd op de centrale veronderstelling dat deze kwesties emblematische indicatoren zijn van de mechanismen van uitsluiting van rechten voor mensen die zich in een situatie

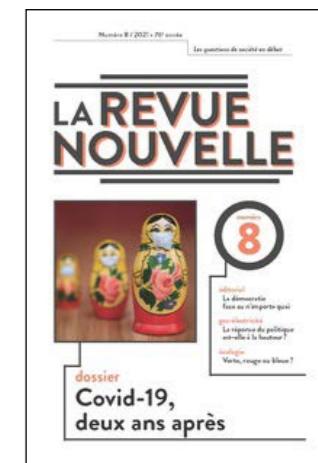
van grote armoede/marginaliteit bevinden. De verenigingen die bijstand verlenen aan prostituees worden namelijk geconfronteerd met nieuwe moeilijkheden in de uitvoering van hun sociale en preventieopdrachten: diversificatie van de contexten en profielen van prostitutie, migratieproblemen, strenger beleid tegen straatprostitutie, nieuwe prostitutiekanalen (2.0), maar ook complexere en strengere procedures voor de toegang tot sociale bijstand. Deze veranderingen stellen maatschappelijk werkers voor een uitdaging in hun begeleidingsactiviteiten, vooral bij de toegang tot gezondheidszorg, huisvesting, onderwijs en financiële inkomsten.

We konden zien hoe maatschappelijk werkers zich inspannen en manoeuvreren om een 'veilig' netwerk van professionals op te bouwen rond de mensen die zij begeleiden. Prostitutie/sekswerk is namelijk nog altijd een gestigmatiseerde activiteit die heel simplistisch wordt benaderd. Seksworkers worden nochtans geconfronteerd met verschillende vormen van geweld, zowel psychologisch als fysiek, institutioneel en symbolisch. De toegang tot hulp, zorg en diensten is ingewikkeld; de opvang en de begeleiding zijn vaak ontoereikend. Deze problemen kwamen nog duidelijker aan het licht tijdens de sluiting van de sector tijdens de opeenvolgende lockdowns om de pandemie in te dijken.

Wij stonden centraal in de besprekingen van de

sector, die zich zorgen maakte over de situaties op het terrein en die bijeenkwam om zijn bevindingen met de politieke leiders te delen, met als doel concrete acties op te zetten om de mechanismen van uitsluiting en stigmatisering tegen te gaan.

Uit dit project – en uit andere projecten van de cel Actieonderzoek – blijkt eens te meer hoe noodzakelijk het is om het denkproces over onze onderzoeksactiviteiten af te stemmen op de expertise van de verenigingen en diensten op het terrein, om na te gaan welke rol onze analyses kunnen spelen in acties voor belangenbehartiging, en om erop toe te zien dat de resultaten worden omgezet en gevaloriseerd in toegankelijke en mobiliseerbare vormen met het oog op meer sociale rechtvaardigheid.



67

De cel Actieonderzoek helpt met de opvolging en evaluatie van verschillende projecten die door de FdSS zijn uitgevoerd.

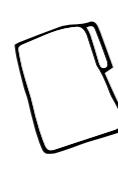
HULPLIJN

Opvolging en evaluatie van het instrument.



2831

OPROEPEN
GEANALYSEERD
in 2021



10

MAANDELIJKSE
OVERZICHTEN
(sinds maart
2021)



2

ALGEMENE
OVERZICHTEN
VAN DE
OPROEPEN

68

69

OPALE

De afronding van de nieuwe Opale-coderingscategorieën!

PROJECT ROND DE BAR



4

THEMATISCHE
WG'S
GEORGANISEERD

10+

INTERVISIEVERGADERINGEN

om het project, de rol en de opdrachten van de medewerkers van het BAR-project beter te bepalen

OVERLEG VOEDSELHULP



123

DOSSIERS GEANALYSEERD

'Voedselschakel(t)' Projectoproep van de Koning
Boudewijnstichting

De cel Actieonderzoek heeft ook andere projecten uitgevoerd samen met partners van de FdSS.

ONDERZOEK SCHULDREMIDDELING



8

WORKSHOPSESSIES

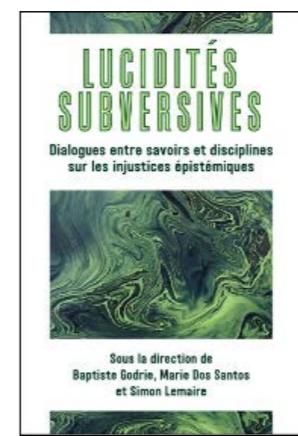


12

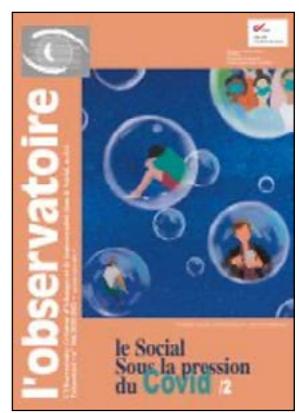
GESPREKKEN
met deelnemers

TIJDSCHRIFTEN EN BOEKEN

Bijdrage aan het collectieve werk 'lucidités subversives': 'Quand l'analyse se fait à plusieurs voix. La co-auctorialité dans une recherche-action dans le secteur de l'aide alimentaire' over de ervaring van Solenprim



Bijdrage aan het tijdschrift 'L'Observatoire': [Le numéro vert social bruxellois. Un outil de plaidoyer pour un meilleur accès aux aides et aux droits - Lotte DAMHUIS, Pauline FERON, Charlotte MAISIN, Alexia SERRÉ](#)



-

-

de cel **communicatie**

2021 kenmerkte zich door de komst van nieuwe projecten bij de FdSS die extra werk op het gebied van communicatie vereisten, zoals het project rond de Buurtactierelais. Andere projecten bestonden al en vereisten ook meer werk op het vlak van verspreiding of ontwikkeling van instrumenten, zoals het LOCO-netwerk en de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'. Zo kwamen er dus nieuwe taken bij naast het gebruikelijke werk dat in samenwerking met de verschillende cellen wordt verricht. Ter herinnering: dit omvat de voortdurende ontwikkeling van een heleboel publicaties en communicatiemateriaal (ontwerp, opmaak, drukwerk, enz.), het beheer van onze sociale media en websites, de organisatie van evenementen, het uitsturen van persberichten en mailings, enz.

FOCUS

- Voor de communicatie rond het nieuwe project '**Buurtactierelais**'¹ werd een persoon aangeworven op basis van een contract van bepaalde duur. In het kader van dit project werden een logo, een huisstijl, nieuwe verspreidingskanalen en instrumenten voor de veldwerksters ontwikkeld.
- De **solidaire foodtruck** van De Verbonden Vorken² is in december 2021 begonnen aan zijn eerste ritten. Naast de klassieke communicatiemiddelen om de komst van de foodtruck in de verschillende wijken aan te kondigen, werd de foodtruck volledig ingericht volgens de huisstijl van De Verbonden Vorken.
- Onze cel werd ook gevraagd om verschillende filmpjes en promotiemiddelen te maken voor het **LOCO-netwerk**³.
- Om de **hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'**⁴ meer bekendheid te geven in het Brussels Gewest, werd een grootschalige, tweetalige communicatiecampagne van drie maanden opgezet. Er werd een externe consultant aangeworven om gedurende enkele weken samen met het communicatiebureau het project te helpen uitwerken. De campagne #zoeknaarraad werd gevoerd via affiches in het openbaar, radiospotjes en een campagne op sociale media en het internet. Ook aan de Brusselse gemeenten en de welzijns- en gezondheidssector werd gevraagd om deel te nemen en de campagne via hun eigen kanalen te verspreiden (affiches in wachtruimten, gemeentekranten, website, sociale media, enz.). De ontwikkeling, opvolging, evaluatie en herlanceringen van deze campagne hebben

maandenlang een intensieve mobilisatie van de hele cel gevergd.

Nu bepaalde sociale maatregelen die tijdens de coronacrisis zijn genomen ten einde lopen, heeft het **Steunpunt SocialEnergie** beslist om een sensibiliseringscampagne te lanceren voor Brusselaars die door een gas- of stroomonderbreking getroffen kunnen worden. Ook in dit geval werden verschillende communicatiemiddelen (video's, affiches, praktische fiches, enz.) gemaakt en verspreid in de openbare ruimte en onder de maatschappelijk werksters en tussenschakels. In samenwerking met de gemeenten en de Buurtactierelais is het team van het Steunpunt SocialEnergie ook in contact getreden met particulieren door op verschillende strategische plaatsen in de hoofdstad stands in te richten.



46 914

BEZOEKERS



55 298

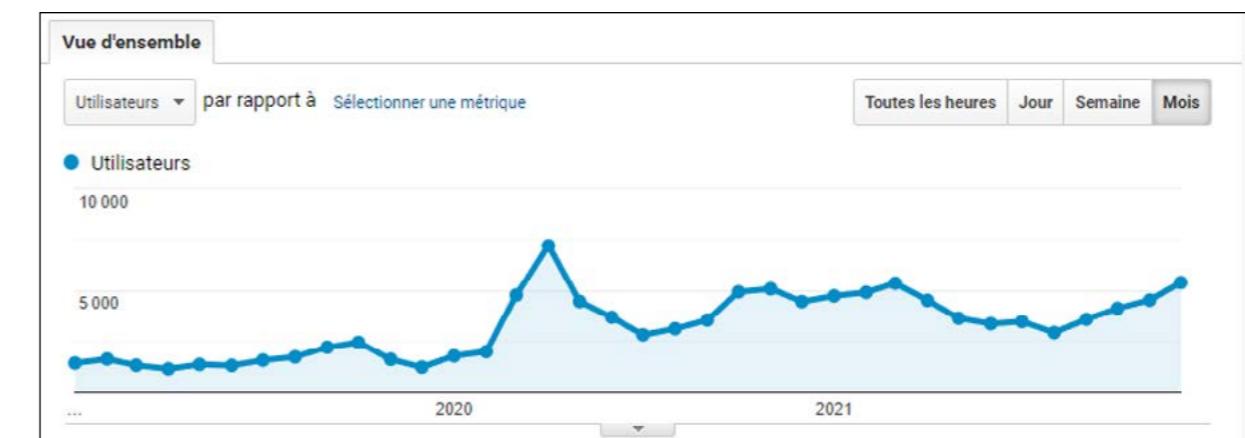
BEZOEKERS

+
119444

PAGINA'S
BEKEKEN

+
101515

PAGINA'S
BEKEKEN



2300

ABONNEES
OP DE
NIEUWSBRIEF
VAN DE FDSS



1754

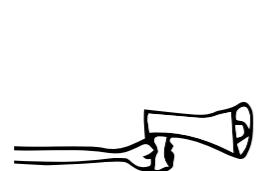
ABONNEES OP DE
NIEUWSBRIEF VAN
SOCIALENERGIE

¹ Zie de cel leden

² Zie de cel Overleg Voedselhulp

³ Zie de cel Overleg Voedselhulp

⁴ Zie de cel leden



19

OPEN
BRIEVEN EN
PERSBERICHTEN



232

OPGEMAAKTE
DOCUMENTEN



4

MENSEN
IN HET TEAM



2912

ABONNEES
FACEBOOK
FdSS

- + 3 Facebook pagina's (FdSS + Verbonden voren + wat verborgen is zichtbaar maken)
- + 3 Instagram accounts (FdSS + Verbonden voren + wat verborgen is zichtbaar maken)
- + 2 Twitter accounts (FdSS + Steunpunt SocialEnergie)
- + 1 Linkedin account (FdSS)



CAMPAGNE #zoeknaarraad

Verspreid dit nummer om je heen, vraag een poster of een flyer!

HALLO? WELZIJNSWERK
0800 35 243
BEL GRATIS EN ANONIEM



RELAI D'ACTION DE QUARTIER

NL FR | LOGIN

À PROPOS Outils ACTUALITÉS PRESSE CONTACTER L'ÉQUIPE

UNE ÉQUIPE MOBILE DANS CHAQUE QUARTIER POUR :

- INFORMER ET ACCOMPAGNER LA POPULATION DURANT LA CRISE SANITAIRE
- GÉRER ET FACILITER UN ACCÈS AUX SERVICES ET AUX DROITS
- TISSER UN RÉSEAU LOCAL D'ACTIVITÉS SOLIDAIRES

Contactez le RAQ de votre quartier Actualités

Outils et cartographie Outils d'information Covid-19

de cel administratie

2021 was een erg druk en hectisch jaar voor de cel Administratie.

In februari 2021 nam onze financieel directeur Hélène Lhoest ontslag. Ze werd gedurende enkele maanden vervangen door een nieuwe werkneemster, maar haar profiel voldeed uiteindelijk niet aan de verwachtingen van de FdSS. Als financieel directeur van de FdSS moet je immers nauwkeurig maar ook flexibel kunnen jongleren tussen 2 vzw's en 34 subsidiebronnen, waarbij de eisen van de subsidiërende overheden voortdurend toenemen.

In december 2021 heeft onze raad van bestuur de kandidatuur van Khamisa Achargui voor de functie van financieel directeur goedgekeurd. Dit is een mooie erkenning van het professionalisme van Khamisa, die in 1999 bij de FdSS begon als secretaresse en nadien doorgroeide tot administratief en boekhoudkundig medewerkster.

Ook vanuit HR-oogpunt kregen we een flinke uitdaging voorgesloten met de aanwerving van een twintigtal nieuwe werknemers vanaf april 2021, vooral in het kader van het ALCOV-project. Vanaf november 2021, toen de aanwervingen voor het BRI-Co-project van start gingen, werd het team opnieuw uitgebreid. De uitdaging op het vlak van HR is om te kunnen groeien en tegelijkertijd voor de teams te blijven zorgen.

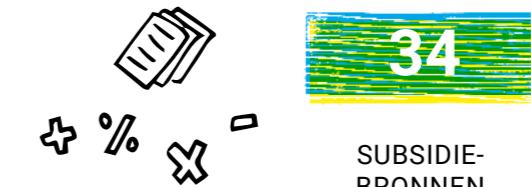
Voor de toekomst is het van essentieel belang dat de cel Administratie in hetzelfde tempo groeit als het aantal projecten, en daar zelfs nog beter op anticipeert. In 2022 zal de cel Administratie op zijn minst een boekhouder, een administratief en logistiek medewerker en een IT-medewerker moeten aanwerven. Voordat er een nieuw project wordt aanvaard, zal bovendien telkens moeten worden nagegaan of de cel Administratie de gepaste steun kan verlenen voordat het project wordt uitgevoerd en niet aan het begin van het project, wanneer de werklast voor de cel al erg zwaar is (rekrutering, indienstneming, ontvangst, opleiding, logistiek, IT, subsidieaanvragen, administratieve opvolging, enz.).

In 2004 waren er 8 VTE's voor onze twee vzw's. Eind 2021 hadden wij 24 contractuele werknemers voor de vzw Fédération des Services Sociaux en 44 contractuele werknemers voor de vzw Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten. Deze evolutie weerspiegelt het verband met de sociale en gezondheidscrisis, maar ook en vooral het dynamisme van het FdSS-team, dat echt gedreven wordt door het sociale doel van onze twee vzw's.

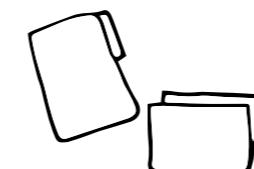
Toch moet worden opgemerkt dat we over zeer weinig structurele financiering beschikken en dat het verschil tussen de loonmassa en bepaalde terugkerende subsidies (met name de Maribel-subsidie) ieder jaar groter wordt. We zijn dus afhankelijk van meerdere subsidiebronnen om al onze opdrachten te kunnen uitvoeren.

De dagelijkse activiteiten van de cel Administratie zijn in de loop der jaren uitgebreid, gevarieerd en alsmaar complexer geworden. Het is een echte evenwichtsoefening, die met succes werd volbracht aangezien de rekeningen voor 2021 in evenwicht zijn. De cashflow is onder controle, we hebben geen schulden lopen en de provisie vakantiegeld is naar behoren angelegd.

De cel staat ook ter beschikking van de leden voor hulp of informatie over boekhouding, financiën of HR.



VZW FEDERATIE VAN DE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTEN



16,66

FTE
te beheren



24

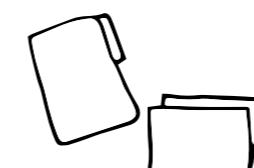
CONTRACTUELE
WERKNEMERS



600

BEHEERDE
FACTUREN

VZW FEDERATIE VAN DE BICOMMUNAUTAIRE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTEN



35,44

FTE
te beheren



44

CONTRACTUELE
WERKNEMERS



415

BEHEERDE
FACTUREN

stappen voor een kwalitatieve evaluatie

In het kader van de SKE 4 (2020-2022) heeft de FdSS 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.

HERHALING VAN HET THEMA VAN DE SKE 4 (2020-2022) VAN DE FDSS: 'BEGELEIDING VAN DE LEDEN VAN DE FDSS, DE CENTRA VOOR GLOBALE SOCIALE ACTIE (CGSA), BIJ DE VERZAMELING VAN GEGEVENS'

Dit thema houdt rechtstreeks verband met de opdrachten van de FdSS: 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 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 kwalitatieve 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 garanderen 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 toepassingen, 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 OPGEGEVEN DOELSTELLINGEN IN HET INGEDIENDE FORMULIER 'SKE-PROJECT' EN EVENTUELE EVOLUTIE (DE EVENTUEEL DOORGEVOERDE AANPASSINGEN SINDS DE INDIENING VAN HET PROJECT TOELICHTEN)

Voor een betere begeleiding van de CGSA's bij de verzameling van gegevens heeft de FdSS 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 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 **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).

- een **module 'utilities'** waarmee een reeks dossiers van de ene referentiepersoon naar de andere kan worden overgebracht en waarmee een reeks dossiers kan worden gearchiveerd. Om de naleving van de AVG te waarborgen, kunnen dossiers worden geanonimiseerd via de module.

Naast de ontwikkeling van de bovenstaande nieuwe functionaliteiten zijn als gevolg van het dagelijkse gebruik van het programma en/of de veranderende wijze van uitoefening van het maatschappelijk werk (vooral in 2021 gezien de coronacrisis) nieuwe behoeften (nieuwe functionaliteiten, aanpassing van de interface) ontstaan die nu al hebben geresulteerd in ontwikkelingen.

Ten eerste heeft de voortzetting van de hulplijn voor sociale nood gevallen (opgericht in de eerste weken van de coronacrisis) ertoe geleid dat de FdSS-FB-MD hebben voorzien in een **nieuwe Opale-module specifiek voor de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'**. De reeds bestaande functionaliteiten van het programma waren goed afgestemd op de ambities inzake de monitoring van de sociale problematieken die in het kader van dit nieuwe systeem tot uiting komen. Bovendien zijn de personen die instaan voor de codering van de sociale gegevens die in het kader van de hulplijn worden verzameld, medewerkers van de centra die lid zijn van de FdSS en die het programma al gebruiken. De module werd in 2021 ontwikkeld en zal in 2022 in gebruik worden genomen.

Ten tweede werden in 2021 in het kader van de AL-COV-strategie nieuwe werknemers aangesteld, na-

melijk de Buurtactierelais of kortweg BAR. In Opale werd ook een **BAR-module** (op basis van de categorieën voor de codering van de problematieken van de hulplijn) geïmplementeerd. De BAR kunnen via deze module anonieme interventies invoeren en follow-updossiers aanmaken in een beveiligd systeem.

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

Het werk rond de herziening van de categorieën werd eind 2021 afgerond. Ter herinnering, 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 gebrekkige 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 doeleinde 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 informatica-tool 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 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).

In het kader van het werk rond de herziening van de categorieën werd bovendien een eerste versie van een lexicon voor de gebruikers opgesteld. Dit lexicon beschrijft uiteraard de categorieën die in het programma worden gebruikt, maar licht ook de nieuwe logica voor het coderen van interventies in Opale toe.

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 hulprelatie... Door elk centrum specieker te begeleiden bij de analyse van de verzamelde gegevens, zou het codeerwerk weer zin moeten krijgen.

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

Bij voorkeur wordt er dus uitgegaan van de transversale sectorale gegevens van de FdSS 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 2021 werden gepland

We herinneren eraan dat de FdSS 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 ; onderzoekscentrum 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 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.

De FdSS 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 werkgebied. 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 2021 verschillende werkmomen-

ten georganiseerd:

- 4 vergaderingen van de WG OPALE (op 4 maart 2021, 10 juni 2021, 2 september 2021 en 14 december 2021);
- 5 vergaderingen van de WG Interface
- 7 bijeenkomsten van de WG Categorieën
- 2 bijeenkomsten van de WG Dossieroverdracht
- 3 bijeenkomsten van de WG Collectieve/gemeenschapsmodule
- 2 bijeenkomsten van de WG Buitenlanders
- 17 vergaderingen met de programmaontwikkelaars, voorafgaand aan of volgend op de bovengenoemde WG's, om zowel de voorbereiding van de vergaderingen als de uitrol van de genomen beslissingen te verzekeren.

Activiteiten in verband met de doelstellingen voor 2021

Het afgelopen jaar waren de activiteiten vooral gericht op het bereiken van de subdoelstellingen die voor 2021 waren aangekondigd.

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

In 2021 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. 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 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 in 2021. Met deze module kunnen de sociale diensten hun eigen gegevens statistisch 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.

In de vorige versie van deze module Gegevensextractie waren de ruwe extractie en de eenvoudige classificatie van gegevens al mogelijk. Sinds 2021 kunnen de gebruikers dankzij een speciale module ook verschillende gegevens (kenmerken van de houder, interventiemethoden, problemen, enz.) met elkaar vergelijken.

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

In 2019 konden alleen gegevens omtrent de individuele opvolging worden ingevoerd in het programma. In de loop van 2020 is de module voor het coderen van de collectieve en gemeenschapsactiviteiten in gebruik genomen. In 2021 werd de structuur van deze module aangepast om zo goed mogelijk te voldoen aan de behoeften van de gebruikers op het gebied van ergonomie/interface, productie van statistieken (gegevens over de activiteiten/projecten en de doelgroepen), beheer/opvolging van de activiteiten en pedagogische opvolging van de begunstigden. Dit nieuwe model is deels geïnspireerd op de EVRAS-module die door gezinsplanning wordt gebruikt. Het werd in juni 2021 vastgelegd en wordt in de eerste helft van 2022 ontwikkeld.

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

De FdSS heeft Opale voorgesteld aan de teams van verschillende diensten die hadden aangegeven dat ze belangstelling hadden voor het programma. Begin 2021 werden ook zij Opale-gebruikers.

In 2021: 26 centra die lid zijn van de FdSS-FBMD maken gebruik van Opale: 9 CGSA's, 9 CAW's en 8 Waalse diensten. Samen vertegenwoordigen zij 300 gebruikers. In Brussel hebben SASB, CASAF en Bruxelles Laïque het Opale-programma in gebruik genomen. In Wallonië heeft het CRVI zich aangesloten bij de Opale-gebruikers.

In 2022: in Wallonië zal de vzw Point d'Appui, die lid is van de FdSS, Opale in gebruik nemen.

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

Ter herinnering, sinds eind 2019 wordt een alternatief voor de oude **indelingslogica voor de codering van de problematieken** toegepast. Om nauwkeuriger en coherenter te werken, worden er nu 3 categorieën gehanteerd: thema / betrokken instelling / fase van de aanvraag.

In 2020 werden al inspanningen geleverd om een volledige lijst van alle categorieën en subcategorieën (niveau 1 en 2) uit te werken en in het programma op te nemen. Dit werk werd in maart 2020 echter op de lange baan geschoven wegens de coronacrisis. Het werd begin 2021 hervat en datzelfde jaar afgerond. De nieuwe categorieën werden in het programma geïmplementeerd en de nieuwe interface werd aan een testperiode onderworpen. Tijdens deze testperiode konden fouten worden opgespoord en verbeteringen worden voorgesteld, zowel wat de inhoud als wat de vorm betreft (interface, ergonomie, categorieën, enz.), voordat deze nieuwe codering voor alle centra zou worden ingevoerd. Het proces werd in december 2021 door de WG Opale gevalideerd. De nieuwe interface wordt in januari 2022 geïmplementeerd als onderdeel van een update van het programma en eind 2022 geëvalueerd. In de loop van het jaar zullen vergaderingen en opleidingssessies worden georganiseerd om de vragen van de gebruikers te beantwoorden.

- **Statistisch verslag van gegevens 2020 (zie Doelstelling D)**

Een **statistisch verslag** van de in 2020 in Opale ingevoerde gegevens werd opgemaakt en er werd een **vergadering 'Gegevensinterpretatie'** gehouden. Dit werk verliep in verschillende fases:

- Afsluiting van de gegevensinvoer voor 2020 door de diensten die Opale gebruiken en verzameling van de gegevens van sociale diensten die Opale niet gebruiken (eerste helft van 2021);
- Statistische verwerking van deze gegevens en schrijven van het verslag (zomer 2021);
- Terugzending van het verslag aan de diensten en organisatie van een vergadering 'Gegevensinterpretatie' op 11 oktober 2021 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 konden zo als uitgangs-

punt 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 afstemming tussen de verschillende overlegorganen (WG Interface, WG Opale, IC CGSA, vergaderingen binnen de FdSS) 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 GEVOLGEN DIE HET SKE-PROJECT AL DAN NIET HEEFT TEWEEGGEBRACHT 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 nemen.
- De geleidelijke overgang naar een geïnformatiseerd beheer van de sociale dossiers; OPALE wordt niet meer alleen gebruikt als een programma voor gegevensverzameling.
- De toe-eigening van dit instrument door de diensten, die actief deelnemen aan het proces van

voortdurende verbetering, zodat het blijft beantwoorden aan hun behoeften en aan de realiteit ter plaatse.

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/zicht-

baar maken.

- Het gebruik van het programma uitbreiden naar zoveel mogelijk verenigingen die werken

met gelijkaardige doelgroepen (schaalvoerden, transversale benadering van sociale problemen, ...).

ACTIES VAN DE DIENST OP HET GEBIED VAN VOORLICHTING, SENSIBILISERING, BIJSCHOLING EN BEGELEIDING VAN DE MEDEWERKERS VAN DE DIENST MET BETrekking tot 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)

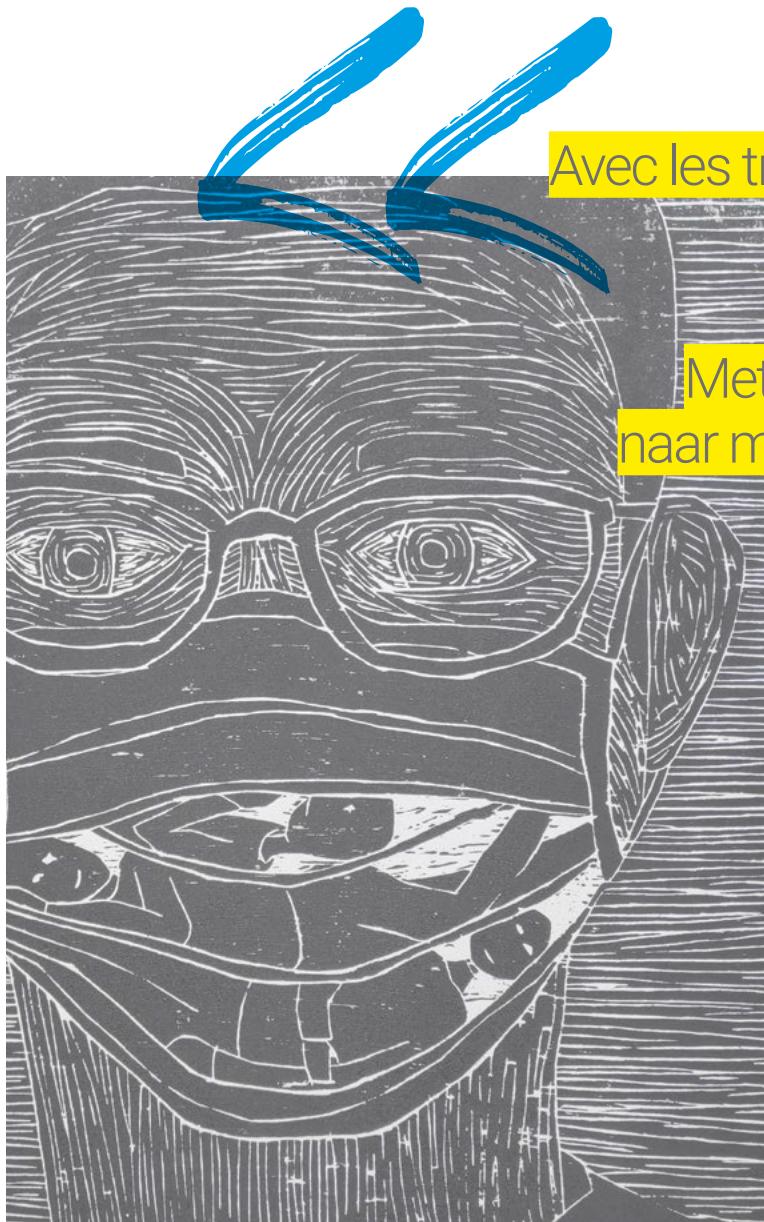
Naam: Kesteloot

Voornaam: Julie

Functie: Coördinatrice CGSA

Telefoon: 02 250 09 18

E-mail: julie.kesteloot@fdss.be



Avec les travailleur·euse·s sociaux·ales,
vers plus de justice sociale !

+
Met de maatschappelijk workers
naar meer sociale rechtvaardigheid!