





# Bienvenue dans le monde chiffré de la FdSS-FdSSB!



2015 se racontait en images, 2016 se raconte en chiffres... Quelle transition !

La projection du rapport d'activités annuel est toujours bercée par cette même interrogation : comment rendre compte, au-delà des faits, de la qualité du travail produit ?

2016 marque un cap : le temps du rapport, nous mettons de côté l'idée de rendre compte de l'aspect qualitatif du travail, de la qualité d'investissement et du potentiel de créativité de notre organisation. Il existe bien d'autres lieux et d'autres espaces pour exprimer cela. Et comme la mode est au tout chiffrable, nous avons voulu surfer sur la vague !

Mise en abîme des pages qui vont suivre, la question du « rendre compte » et la place du quantitatif dépasse largement le momentum du rapport d'activités annuel. Elle occupe un espace de débat important à la FdSS-FdSSB (et en dehors) et se pose de manière bien plus aiguë pour les associations de terrain. Le nombre d'heures prestées, de personnes rencontrées, de dossiers traités, de situations dites « clôturées » ou « en cours », de colis distribués, de coups de fil passés... ne reflètent en rien la qualité de l'accueil, de l'écoute, du regard bienveillant, encourageant, respectueux du travailleur social. Ces chiffres ne disent rien de ce qui se modifie chez l'usager avant et après l'intervention. Ils ne permettent pas d'entrevoir s'il se sent plus armé et plus confiant ou encore un peu plus stigmatisé et démuné. Ils ne rendent pas compte de l'énergie déployée par les travailleurs pour offrir cette écoute, ce respect, cette bienveillance, pour les encourager à y croire encore et pour réajuster sans cesse cette délicate place de l'accompagnant. Or, dans un contexte économique et social tendu, dans lequel la stigmatisation des plus précaires règne en maître, la qualité de l'accueil par les travailleurs sociaux joue un rôle majeur dans des parcours en dérive.

Alors nous tentons en permanence de faire coexister l'un et l'autre plutôt que de les opposer. Les chiffres ne diront jamais rien sur la qualité du travail mais ils disent une partie de notre réalité de travail. Se centrer sur la qualité du travail n'empêche pas une réflexion sur l'accessibilité des services aux plus précaires et sur le nombre de personnes qui passent la porte. Mais la frustration ne réside-t-elle pas ailleurs ? Dans l'impossibilité de chiffrer l'impact de notre travail sur les publics qui s'adressent à nous ? Dans ce nécessaire lâcher-prise de tous, des autorités subsidiaires, des directions jusqu'aux travailleurs eux-mêmes, sur cette question sans réponse sinon subjective et partielle ? Bien évidemment les travailleurs l'effleurent sans cesse, ils sont témoins au quotidien de ces parcours de vie qui s'améliorent ou s'effilochent. Ils tentent, du mieux possible, d'orienter leurs actions en s'appuyant sur leurs perceptions multiples... Un défi qui mérite soutien et encouragement et qui, au jour le jour, donne du sens à notre travail de fédération.

*Céline Nieuwenhuys*  
Secrétaire générale





# La cellule communication



## Ça nous travaille...

### La communication est-elle plus qu'un outil au service d'un message ?

Nous le savons, la manière dont nous communiquons influence le message que nous adressons et l'interprétation qui en sera faite. Il y a, par exemple, de nombreuses façons de communiquer l'urgence de repenser le rôle du travailleur social dans la société et les moyens qui lui sont octroyés. Nous pouvons imaginer mille et une façons de faire remonter aux décideurs les situations inhumaines dans lesquelles se trouvent les plus précarisés. Il existe une panoplie d'outils pour faire comprendre à tous que même si l'aide alimentaire est aujourd'hui nécessaire, elle pose aussi question. Par contre, l'impact d'une manifestation, d'un guide, d'un happening ou d'une vidéo virale sera bien différent.

Nous sommes convaincus que, dans la société actuelle, le message (aussi fort et puissant soit-il) ne suffit plus. Il faut envisager simultanément nos actions et la manière dont elles pourront être communiquées. Le médium et le contenu exercent l'un sur l'autre leur influence et tendent de plus en plus vers un tout indissociable. Le rôle de la communication dépasse largement la simple mission de transmission d'un message car elle modifie la nature de ce message.

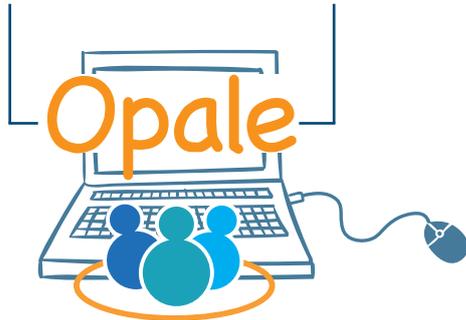
En 2016, nous avons tenté d'intégrer ces paramètres, tout en restant attentifs à ce que la forme ne prime pas sur le fond. Mais il est certain que cette question nous occupera encore en 2017 et pendant de nombreuses autres années.



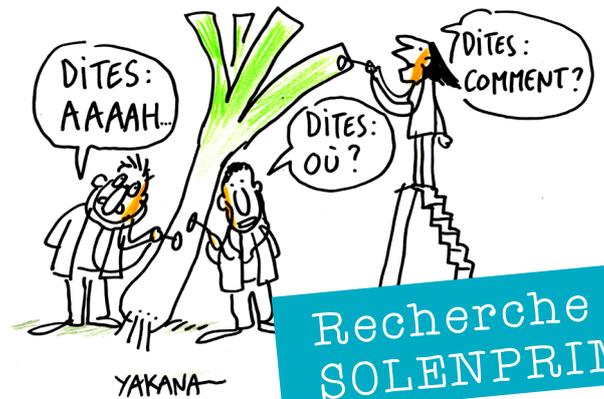
# La cellule Recherch'action

PROGRAMME WALLON

SYSSO



AIDE ALIMENTAIRE ET ALIMENTATION DE QUALITÉ: LE DIAGNOSTIC



Recherche SOLENPRIM

AVEC LA CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE



ARTICLES PUBLIÉS DANS **CREMIS** & Le sociographe

PUBLICATION DU CAHIER DE LA RECHERCH'ACTION N°



L'AIDE ALIMENTAIRE À BRUXELLES

## Ça nous travaille...

Financée par Innoviris<sup>1</sup> pour une durée de 3 ans, la recherche-action participative « Solidarité en primeur(s) », dite « Solenprim », vise la co-crédation de propositions alternatives à l'aide alimentaire telle qu'elle se pratique aujourd'hui à Bruxelles. La question de recherche principale est la suivante : *En quoi et comment des dispositifs innovants, associant le secteur de l'aide alimentaire à la transition vers un système alimentaire durable, sont-ils susceptibles d'accroître durablement la liberté de choix et le champ des usages alimentaires des publics défavorisés ?* Pour y répondre, le projet prévoit d'expérimenter, c'est-à-dire de créer, développer et évaluer des dispositifs ou initiatives pilotes permettant aux publics les plus précaires et aux organismes qui les accueillent d'accéder durablement à des denrées alimentaires de qualité, diversifiées, et d'être connectés à des systèmes alimentaires alternatifs.

Ce nouveau projet soulève au moins deux enjeux de taille. Tout d'abord, il nécessite de tisser des liens pertinents entre les préoccupations du secteur de l'aide alimentaire et un objectif sociétal plus général de transition vers des systèmes d'alimentation durable. Ce qui, au regard des réalités et des activités actuelles de ce secteur, n'est pas une évidence. Ensuite, il rassemble des acteurs très différents autour d'une démarche participative et collaborative<sup>2</sup> : chercheurs, équipe de la Concertation Aide Alimentaire, bénéficiaires, travailleurs salariés et volontaires du secteur.

Au terme de cette première année de projet, un constat s'est imposé au partenariat : si la co-crédation brouille les frontières professionnelles entre les uns et les autres, et représente par là un véritable défi pour les chercheurs, les chargés de projets et les acteurs de terrain, elle offre également un potentiel inestimable de renouvellement des pratiques (de recherche, comme de terrain) et des modalités d'action du secteur de l'aide alimentaire.

1 L'Institut bruxellois pour la recherche et l'innovation.

2 Le partenariat Solenprim rassemble la FdSS-FdSSB, le CSP, La Porte Verte / Snijboontje et Snijboontje bis, l'épicerie sociale du CPAS d'Ixelles, l'épicerie sociale du CPAS de Berchem Sainte-Agathe et Soli-Food.

# LA CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE



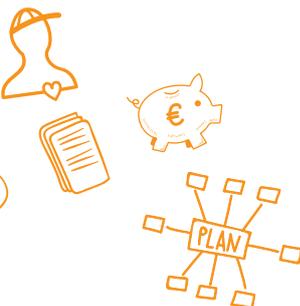
ANNÉES  
DE CONCERTATION  
AIDE ALIMENTAIRE



TRAVAIL EN RÉSEAU  
AVEC LA FÉDÉRATION DES  
MAISONS MÉDICALES



BOITE À OUTILS : FICHES « TVA »  
ET « MONTER UNE ANIMATION  
EN ALIMENTATION »



À **183**  
PARTICIPANTS

## GROUPES DE TRAVAIL



dans les  
restaurants  
sociaux

... ETC.

## 3 PROJETS



(en partenariat avec la Croix Rouge de Belgique)

## Ça nous travaille...

### 10 ans de Concertation Aide Alimentaire. Et demain ?

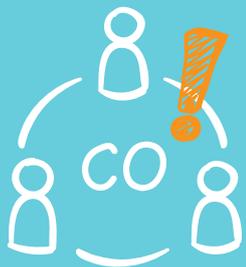
La Concertation Aide Alimentaire regroupe plusieurs dizaines d'organisations à Bruxelles, plusieurs centaines en Wallonie et développe de nombreux projets, réseaux et partenariats avec des acteurs du social, le secteur des maisons médicales, des organisations d'alimentation durable ou encore des administrations. Elle est en recherche constante de réponses et de projets inspirants en Belgique et au-delà : à Bucarest, en France, à Montréal, etc. Riche du travail de terrain que fournissent ses membres, la Concertation Aide Alimentaire se pose en véritable force de proposition et, avec ses partenaires et ses membres, elle cherche à co-construire des alternatives à l'aide alimentaire à partir d'une préoccupation centrale : le droit de chacun à bénéficier durablement et de manière autonome à une alimentation de qualité.

Reste que depuis quelques années, le contexte dans lequel l'aide alimentaire se déploie a beaucoup évolué. Elle est plus que jamais connue du grand public et reconnue politiquement. Il serait d'ailleurs difficile de l'ignorer avec ses 450.000 bénéficiaires ! Des acteurs de plus en plus nombreux prennent les choses en main, notamment sur le plan de la logistique et de l'approvisionnement. Mais les conditions dans lesquelles les organismes d'aide alimentaire mènent leurs actions restent problématiques. Et surtout, cette mise en lumière publique de l'aide alimentaire ne résout en rien le problème de l'érosion des droits sociaux et de la dérive caritative du système de protection sociale, piliers pourtant essentiels du respect des droits et de la dignité humaine. Dans ce contexte, l'un des chantiers essentiel auquel la Concertation Aide Alimentaire a commencé à s'atteler en 2016 est celui de la redéfinition de ses orientations stratégiques afin de lui permettre de déployer une action la plus cohérente et efficace possible et d'être un acteur de changements véritables.

**Vaincre la pauvreté est un choix de société !**



# Le Centre d'Appui SocialEnergie



MISE EN PLACE DE LA

## TABLE RONDE CO

(qui réunit 14 associations autour de la problématique du CO lors des visites à domicile)



À 143 PARTICIPANTS



# 244

DEMANDES REÇUES



ACCOMPAGNEMENTS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX



VIA LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)



# 26 474

 VISITEURS

# 70 408

PAGES VUES



Ça nous travaille...

## Assurer l'accès à l'énergie aux ménages les plus fragilisés

Nous sommes évidemment tous convaincus de l'utilité du soutien aux travailleurs sociaux par le biais de notre permanence, du site internet, du coaching et de la formation. Une meilleure connaissance de l'énergie doit leur permettre de répondre aux difficultés concrètes rencontrées par les ménages, tout en conservant la vision globale de leur situation. C'est notamment cette idée qui a motivé en 2015 la fin du « Service Energie » qui accompagnait directement les ménages, au bénéfice de l'élargissement du Centre d'Appui destiné aux travailleurs sociaux. Néanmoins, nous constatons aujourd'hui que, malgré l'extension considérable de notre public cible, le nombre de demandes qui nous parviennent n'excède pas celui des demandes précédemment adressées au Service Energie. Qu'advient-il donc des problématiques qui aboutissaient jadis au Service Energie ? Comment et par qui sont-elles traitées ? Quelle suite leur est réservée ? Vraisemblablement, l'emploi du temps de nos anciens partenaires ne leur permet d'investir qu'une fraction très limitée des moyens humains que le Service Energie consacrait autrefois à l'énergie. Mais alors, la réaffectation de ce service de première ligne en deuxième ligne garantit-elle encore la qualité des réponses aux problématiques vécues par les ménages ?

En filigrane de ce questionnement, le type d'expérience et d'expertise développé par nos travailleurs mérite aussi d'être interrogé. Notre expérience passée et notre pratique au plus près de la demande sociale nous ont montré la nécessité d'une approche globale de la précarité énergétique, dont la visite du domicile était un élément essentiel. Il s'agissait autant de régler la demande initiale du ménage que de tenir compte de sa situation sociale et d'évaluer les prestations énergétiques de son logement. Aujourd'hui, les visites ou les contacts directs avec les ménages se font plus rares. Notre défi n'est plus : « comment développer une expertise technique ? » mais « comment préserver notre expérience sociale ? ».

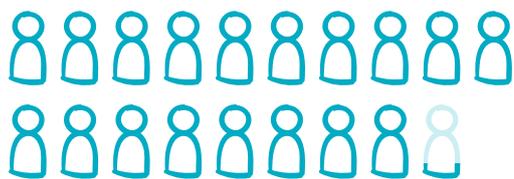


# La cellule administrative

FdSS

# 18,41 ETP

À GÉRER



# 605

FACTURES REÇUES



4 NOUVEAUX COLLÈGUES



1200  
TIMBRES

# 100

ASPIRINES POUR  
RÉSOLVRE LES  
CASSE-TÊTES

## Ça nous travaille...

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

En 2004, il y avait 8 ETP à la FdSS. En 2016, nous sommes à 27 personnes sous contrat de travail. Cette évolution reflète le dynamisme de l'équipe de la FdSS qui est réellement portée par l'objet social de notre asbl. Néanmoins, il faut noter que nous disposons de peu de financements structurels et que l'écart se creuse d'année en année entre la masse salariale et certains subsides récurrents (notamment le subside Maribel). Nous jonglons donc avec de multiples sources de subventionnement pour mener à bien l'ensemble de nos missions.

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

Un vrai travail d'équilibriste, mené avec succès car les comptes 2016 se présentent positivement, avec une trésorerie maîtrisée, un endettement diminué et une provision pécules de vacances établie en bonne et due forme.

# La cellule administrative

FdSSB

3,45 ETP  
À GÉRER



FACTURES REÇUES



ASPIRINES POUR  
RÉSOLURE LES  
CASSE-TÊTES

## Ça nous travaille...

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

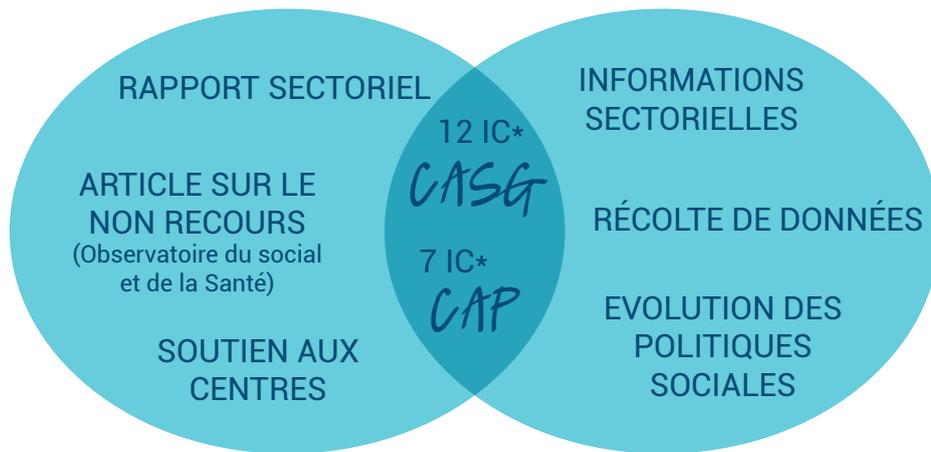
En 2016, comme les années précédentes, l'équipe de la FdSS-FdSSB a encore grandi. Cette évolution reflète le dynamisme de l'équipe de la FdSS-FdSSB qui est réellement portée par l'objet social de nos asbl. Néanmoins, il faut noter que nous disposons de peu de financements structurels et que l'écart se creuse d'année en année entre la masse salariale et certains subsides récurrents (notamment le subside Maribel). Nous jonglons donc avec de multiples sources de subventionnement pour mener à bien l'ensemble de nos missions.

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

Un vrai travail d'équilibriste, mené avec succès car les comptes 2016 se présentent positivement, avec une trésorerie maîtrisée, un endettement diminué et une provision pécules de vacances établie en bonne et due forme.



# La coordination des secteurs bruxellois



\* INTER-CENTRES



## RENCONTRE-DÉBAT

Partenaires des Maisons de Justice



## PARTENARIATS ET COLLABORATIONS



IFA, CONSEILS CONSULATIFS, AMA, GT PLASTIC, MANUFACT, FEDER, RWLP, ECOLE EN COLÈRE, ALTER ECHO, ETC.

## MANIFESTE DU TRAVAIL SOCIAL



ECHANGES ENTRE LES TRAVAILLEURS (INTERVIEWS)

MOBILISATION DU 17 OCTOBRE



## Ça nous travaille...

Ce n'est pas un fait nouveau, il ne nous surprend même plus. Mais cet exercice annuel aura montré une fois encore à quel point le secteur social associatif doit s'arranger désormais avec des bouts de ficelles et comment aussi il risque d'être contaminé par une logique managériale. L'on sait que depuis quelques années, en effet, les associations doivent, afin de trouver leur point d'équilibre budgétaire, faire davantage appel à des institutions ou à des entreprises privées (fondations, etc.). Les baromètres de la Fondation Roi Baudouin suivent depuis quelques années cette hausse de l'implication du secteur privé dans la vie associative.

[Suite à la page suivante]



# LA COORDINATION DES SECTEURS WALLONS

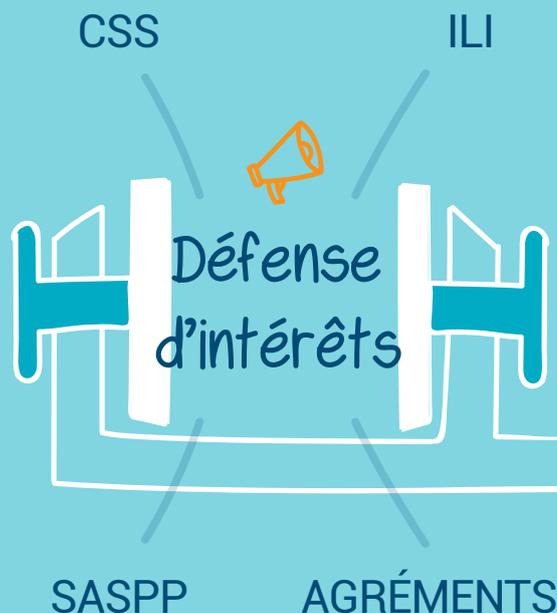
## EVOLUTION DU NOMBRE DE MEMBRES WALLONS



## SECTEURS WALLONS CONCERNÉS



Et autres sources de financement...



## Ça nous travaille...

[Début du propos à la page précédente]

En parallèle, l'on peut aussi constater que, dans un certain nombre de secteurs et de services sociaux, les subsides structurels sont rabotés de quelques pourcents chaque année. Un financement public via appels à projet ponctuel et apport financier propre est alors progressivement privilégié. Le risque de désinvestissement des services publics dans le financement du secteur associatif social est donc réel et ouvre la porte à une culture du résultat, où il n'est pas certain que l'utilisateur soit gagnant.

## Thème spécifique à la FdSS

La FdSS a choisi de poursuivre le volet « communication externe » et de concentrer sa DEQ sur l'amélioration de sa visibilité ainsi que celle de ses membres.

Ce double enjeu est apparu essentiel au fil des années : le changement des méthodes et des moyens de communication pousse peu à peu les institutions sociales à moderniser leurs modes de communication et à développer de nouveaux outils. Dans un monde où la communication a pris l'importance que l'on sait, il s'agit en effet de s'approprier, pour le meilleur si possible, cette façon « d'être au monde », incontournable aujourd'hui.

La FdSS et ses membres CASG (Centres d'Action Sociale Globale) participent à ce mouvement. Les associations membres disposent cependant généralement de peu de moyens techniques et humains pour s'assurer cette visibilité et il rentre dans les missions de l'organisme qui les fédère et les coordonne de contribuer à cette démarche au niveau sectoriel.

Pour atteindre son objectif d'amélioration de sa visibilité et de celle de ses membres, la FdSS se fixe deux objectifs concrets :

- L' amélioration/adaptation de l'outil de communication newsletter ;
- Le renforcement de l'efficience de son site internet et de la pertinence des informations qui y sont diffusées.

Il convient de préciser que la visibilité recherchée ici l'est avant tout au bénéfice des professionnels du secteur et des secteurs proches, des pouvoirs publics et, dans une moindre mesure, du grand public, et non des usagers des centres membres.

Le souhait de la FdSS est que ses membres mobilisent progressivement davantage les outils qu'elle met à leur disposition pour se faire connaître ainsi que leurs actions.

## Thème commun aux organismes de coordination

Les organismes de coordination agréés par le décret, ont choisi de poursuivre le travail réalisé les 3 années précédentes et développer leur DEQ sur la même thématique : la communication interne et externe. (cfr. sous thématiques pour les organismes de coordination de la thématique « accessibilité »).

La communication est tournée :

- vers les niveaux et les organes internes (AG, CA, ...);
- vers les associations membres ;
- vers les professionnels, le grand public, les usagers, l'autorité politique et les médias.

La communication est l'une des missions de base des organismes de coordination.

Il a été convenu que les 7 organismes se réuniront à plusieurs reprises, notamment avec la volonté d'échange de pratiques, dans la mesure où le dépliage des expériences de chaque organisme permettra à tous de réagir sur l'expérience de chacun.

Si tous les organismes se soucient de leur mission d'information, des différences et difficultés existent quant aux moyens humains, techniques et financiers consentis. Ces différences et difficultés sont les conséquences tant du développement du secteur que de la structure interne de l'organisme

Le présent rapport porte uniquement sur le projet DEQ propre à la FdSS.

## **Coordonnées de contact**

Nom du service : Fédération des Services Sociaux

Adresse : Rue Gheude 49

Code postal : 1070      Commune : Anderlecht

Téléphone : 02 223 37 74

Télécopie : 02 223 37 75

E-mail : info@fdss.be

## **Identification du Coordinateur du service**

Nom : Nieuwenhuys Céline

## **Identification du responsable du projet d'évaluation qualitative**

La personne chargée du projet au sein du service

Nom : Nieuwenhuys

Prénom : Céline

Fonction : Secrétaire générale

Tél : 02 223 37 74

E-mail: celine.nieuwenhuys@fdss.be

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

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

## **Les objectifs visés par la DEQ pour le service**

### **Présentation de l'objectif 1 :**

Amélioration de l'outil de communication Newsletter. En 2016, nous pouvons affirmer que les outils de com' lancés en 2014 et consolidés en 2015 sont sur les rails. En 2016, 6 parutions de la newsletter, sous le titre « Le lien social ». Le format n'a pas changé, toujours les 4 rubriques : « C'est toujours ça d'appris », « Ca se laisse lire », « Ca vous regarde » et « Ca bouge ».

Pour rappel, la fonction d'une newsletter : il s'agit, pour le lecteur, de diminuer le temps nécessaire à acquérir de l'information et, pour le diffuseur, d'exposer ses réalisations, ses projets et ses stratégies. Aussi, nous pensons qu'une newsletter est l'instrument rêvé pour qu'un diffuseur puisse montrer à un lecteur qu'il est bien au cœur de ses réalisations, de ses projets et de ses stratégies. Autrement dit, une newsletter est d'abord un moyen de communication qui considère son lecteur comme partie intégrante de la propre stratégie du diffuseur et à qui le diffuseur entend donc montrer tout le soin qu'il prend à tenir compte, d'un côté, de son manque de temps pour s'informer, et d'un autre côté de son souci constant de l'être au mieux.

## Présentation de l'objectif 2 :

Renforcer l'efficacité et la pertinence du site internet pour en faire à la fois l'outil des membres et de la Fédération. L'introduction, rapide ces dernières années, des « nouvelles techniques de communication » que sont l'ordinateur, l'Internet, la téléphonie mobile, le courriel et les réseaux sociaux a en effet modifié fondamentalement non seulement l'organisation du travail (via, notamment, la facilitation technique du télétravail), mais aussi la communication, via la diversification des canaux, la rapidité de diffusion, etc. Il s'agit, pour la FdSS, de rechercher la meilleure manière de communiquer (*sans trop communiquer*), pour être les plus efficaces possible. Et ceci, bien entendu, au service de nos objectifs et dans le respect de nos valeurs fondamentales ; en tenant compte, d'une part, de la fracture numérique (qui a accès à l'ordinateur, qui ne l'a pas...) et des comportements individuels face aux dites techniques (degré d'adaptation et de formation...) ainsi que, d'autre part, des contre-performances en termes de temps de travail liées aux effets pervers de ces technologies (effets chronophages, etc...).

La FdSS s'est donc mise en recherche d'une manière « vertueuse » d'utiliser l'outil numérique, cherchant ce que pouvait être une diffusion de contenu « juste » et un temps de réception « adapté »...

## Les activités témoignant d'une dynamique collective

Les contenus et la méthodologie, tant pour ce qui est de la newsletter que pour le site Internet, ont largement été débattus en réunion de Stratégie et Politique qui se tient une fois par mois au sein de la FdSS. Ils sont ensuite mis en œuvre par la cellule « communication » qui veille à une diffusion plus large dans l'équipe (pour exemple, chaque article à paraître sur le site et le contenu de la newsletter sont systématiquement soumis à plusieurs membres de l'équipe avant parution et mis en débat le cas échéant). En outre, les coordinateurs des associations membres sont associés, lors notamment des réunions inter-centres des secteurs, à la définition de souhaits et de demandes spécifiques répondant à des besoins ou à des envies particulières. La question de la bonne adéquation du site Internet, par exemple, est récurrente et l'on peut se rendre compte des attentes – rencontrées ou non – des secteurs. A titre d'exemple, la problématique d'un espace de dialogue et de discussion entre travailleurs sociaux est sur la table.

## Les constats sur les effets produits

Les premières séances d'évaluation de la newsletter avaient notamment servi à condenser une série d'interrogations :

- Les informations patronales (cf. « coin de l'employeur »), d'après nos membres, revêtent un intérêt particulier. Ces informations devraient paraître plus souvent que la Newsletter afin d'être toujours d'actualité quand elles parviennent aux membres. Faire une Newsletter à part avec les informations plus patronales ? Pourquoi pas en fonction des actualités ? 2015 nous révélait que le rythme de l'actualité patronale n'est pas en phase avec la newsletter. Nous réfléchissons à un meilleur vecteur de communication pour l'avenir.
- Les articles portant sur des projets de centres sont moins consultés que prévu par les travailleurs de terrain. Question de temps ? D'intérêt ? Ces articles devraient être complétés par une présentation en inter-centres ?
- Les articles de fond exigent beaucoup de temps en termes de rédaction. D'autres acteurs ne sont-ils pas mieux placés que nous pour s'atteler à cette tâche ? Des collaborations possibles ?

C'est pourquoi l'on ne sera pas étonné que, suite à ces questionnements et à l'évaluation qui s'en est suivie, le contenu de l'actuelle newsletter ait fortement évolué de sorte à laisser de la place à des informations ou à des interventions qui contextualisent les changements que connaît le domaine social. En même temps, les actualités du secteur ne sont évidemment pas oubliées, même si la décision a été de ne plus faire de distinction entre ce qui est activités propres aux membres et initiatives de la FdSS en tant que telle. Une telle architecture a paru plus proche des relations existantes entre la Fédération et les secteurs et vise à « resserrer les liens ».

Il existe désormais quatre rubriques, respectivement intitulées : « C'est toujours ça d'appris », « Ça vous regarde », « Ça se laisse lire » et « Ça bouge ». La rubrique « C'est toujours ça d'appris » est une sorte de fil d'infos de ce qui s'est passé dans l'actualité politique, économique ou sociale depuis la dernière parution, avec fonction de pense-bête et de piqûre de rappel. Originalité : elle contient pour l'essentiel des données chiffrées issues d'enquêtes, de statistiques ou de rapports provenant pour la plupart d'institutions et d'organismes (Eurostat, universités, syndicats, CPAS, mutuelles,...) et a pour fonction d'éclairer les enjeux du secteur par des données « dures » avec lesquelles le lecteur peut produire son propre commentaire ou nourrir sa propre approche.

La rubrique « Ça vous regarde » reprend de façon volontairement mêlée les informations de type plutôt pratique (événement, stages, formations, infos utiles) concernant la FdSS et ses membres ou « amis ». L'intérêt de cette combinaison est évidemment de mettre sur un pied d'égalité ce qui est produit à l'intérieur comme à l'extérieur. C'est aussi le lieu où peuvent se publier des propos plus éditoriaux, comme des opinions, des plaidoyers, des appels ou des cartes blanches. C'est là aussi que se retrouvent les informations patronales. Cette rubrique a emprunté volontairement cette tonalité dans la mesure, aussi, où comme on le verra, les informations concernant les activités des membres, par exemple, font également l'objet d'un traitement plus quotidien sur le site Internet de la FdSS.

La rubrique « Ça se laisse lire » est le choix, brièvement explicité, d'un livre récemment paru et entrant dans le champ des préoccupations des membres de la FdSS. Sa vocation est d'attirer l'attention du lecteur sur un ouvrage considéré par la rédaction de la newsletter comme important ou essentiel pour décoder les enjeux du social. Le message sous-jacent étant : « nous savons que vous avez peu de temps, mais si vous en avez un tout petit peu, lisez alors ceci... ».

La rubrique « Ça bouge » est un court répertoire d'initiatives novatrices se déroulant ici ou ailleurs et pouvant inspirer des pratiques ici... Là aussi, ces propositions concernent, de façon large, les problématiques du secteur. Mais la rubrique a pour fonction d'élargir les horizons et de faire écho à des initiatives qui, d'une façon ou d'une autre, peuvent donner des idées ou prolonger des réflexions.

Pour l'année 2016, les résultats de l'évaluation technique (dont la méthodologie et les participants sont détaillés ci-dessous) donnaient les résultats suivants :

- 6 newsletters envoyées (fonction trimestrielle) ;
- Plus de 2 600 destinataires par numéro avec un taux d'ouverture d'environ 30%.

Comme l'indiquent les relevés de fréquentation du site Internet, l'impact de la cellule « Aide alimentaire » est important sur les statistiques du site. Cela renforce notre conviction qu'il est nécessaire, à côté de l'édition « papier », de pouvoir diffuser numériquement un certain nombre de documents pratiques, comme par exemple le guide « Comment monter une épicerie sociale ». On aura également remarqué que les pages les plus consultées et les plus recherchées proposent des informations concrètes et directement utilisables. Ceci confirme notre évaluation sur la distinction nécessaire à effectuer entre les informations fournies par la newsletter et celles accessibles via le site (sans minorer pour autant l'aspect « aller-retour » entre les deux outils). Le site Internet représentant sans doute moins un lieu éditorial que la newsletter, il est nécessaire de pouvoir user de façon différenciée des deux outils....

Il est sans doute utile de rappeler ici que le secteur « Energie » de la FdSS dispose d'un site distinct, lancé en janvier 2014 et destiné principalement aux travailleurs sociaux bruxellois. En fin d'exercice, il comptabilisait déjà 58 227 visiteurs uniques et ceci à destination exclusive de la Région bruxelloise.

Outre les résultats chiffrés que nous avons pu donner et qui mesurent déjà les effets produits auprès des usagers, la DEQ produit aussi des effets au sein des équipes même. On y a fait allusion plus haut : afin de maintenir un système permanent d'évaluation de la production et aussi d'impliquer plus fortement les équipes dans l'élaboration de l'information qui sera diffusée, chaque nouvel article à paraître est systématiquement soumis à au moins une personne (selon une technique de tournante). Les débats qui se déroulent au sein des inter-centres permettent d'évaluer plus finement les demandes des membres à notre égard mais aussi, de façon symétrique, les interpellations que nous avons à leur faire. La circulation de l'information demande en effet à être à double sens.

## Les actions entreprises

Les différentes actions entreprises en termes d'information en lien direct avec le projet DEQ ont été reprises comme activités. Effectivement, notre projet DEQ est, tel qu'il est, totalement intégré aux différents espaces institutionnels de la FdSS. La communication est assurée à travers les réunions stratégiques de diffusion, les réunions d'équipe et les réunions inter-centres. La démarche ne prévoit pas de formation spécifique à ce stade.

## Conclusion pour la période 2014 - 2016

En s'attaquant à la question de l'amélioration de sa visibilité et de sa communication auprès de ses membres, d'une part, et à destination d'un public plus large, d'autre part, la FdSS savait qu'elle s'emparait d'un chantier complexe, mais passionnant.

Trois années seraient-elles suffisantes pour donner corps à cet objectif ?

Réponse : pour une bonne part, oui. Pour une autre : peut mieux faire et va le faire...

Dans ce qui représente incontestablement une avancée pour la FdSS, afin de renforcer non seulement sa visibilité mais aussi son positionnement comme organe de production et de diffusion d'informations dans le secteur social, figure la newsletter qui, depuis trois ans est devenue un outil incontournable et reconnu. Sa régularité est une de ses forces (la newsletter suit en effet un rythme de diffusion bimensuelle même si sa parution peut être avancée en fonction des enjeux de l'actualité). Mais son contenu et sa forme en font aussi un objet particulier que les membres aiment recevoir. Les retours sont nombreux, positifs, intéressés. Nous ne pensions pas obtenir un tel résultat au lancement de cette DEQ et nous pouvons dire aujourd'hui que la newsletter de la FdSS a pris toute sa place aux côtés des autres supports de communication d'autres associations, organismes ou institutions. Et ceci d'autant plus que cette newsletter globale est accompagnée de la newsletter sectorielle du Centre d'Appui SocialEnergie de la FdSS et de la newsletter de la Concertation Aide Alimentaire, qui drainent également leur public et agrandissent ainsi la cible des lectrices et lecteurs affiliés aux informations de la Fédération des Services Sociaux.

Pour ce qui concerne le site, les choses sont moins tranchées. La pratique quotidienne nous amène à repenser la façon dont le site s'articule avec les différents autres vecteurs d'information ou de sensibilisation de la FdSS (la newsletter, certes, mais aussi les diverses et nombreuses publications papier). Mais surtout, comment ce site « généraliste » peut-il encore jouer un rôle central quand l'on voit que, dans la panoplie de ce qui se réalise en matière de communication à la FdSS, un site particulier comme celui consacré à l'énergie (<http://www.socialenergie.be/fr/>) est parvenu à occuper une place singulière et particulière ?

Ce qui est questionné est donc l'avenir des sites de type généraliste (un peu comme on le voit dans le monde de l'audio-visuel classique ou dans celui de l'édition). A cette question, ces trois ans et la multiplicité des expériences réalisées au sein du laboratoire qu'a permis la DEQ, nous ont amenés à revoir notre stratégie et mettre en route d'autres supports informatiques, plus adaptés non seulement à nos publics, mais aussi plus réactifs et plus proches des enjeux du secteur.

# Liste des Centres affiliés

CENTRES D'ACTION SOCIALE GLOBALE (CASG)							
CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est	SIEGE	Rue de la Cuve, 1	1050 Bruxelles	02/648 50 01	02/648 50 01	casg.cssbse@gmail.com	Anne VANDER BIEST
	Quartier Brugmann	Rue Joseph Stallaert, 6	1050 Bruxelles	02/344 27 68	02/344 27 68	c.vandermeersch.cssbse@gmail.com	
	Quartier Porte de Namur	Rue de l'Athénée, 26	1050 Bruxelles	02/511 77 38	02/511 77 38		
	Quartier de la Chasse	Rue Nothomb, 50A	1040 Bruxelles	02/647 12 98	02/647 12 98		
	Quartier Boondaël	Av. des Grenadiers, 48	1050 Bruxelles	02/672 20 70	02/672 20 70		
Centre de Services & d'Aide à Domicile	SIEGE	Rue de Bordeaux, 62A	1060 Bruxelles	02/537 98 66	02/539 38 36	info@csdbxl.be	Emmanuel BAWIN
Entr'Aide des Marolles	SIEGE	Rue des Tanneurs, 169	1000 Bruxelles	02/510 01 80	02/510 01 90	a.caufriez@entraide-marolles.be	Alain CAUFRIEZ
Espace P...	SIEGE	Rue des Plantes, 116	1030 Bruxelles	02/219 98 74	02/217 02 15	espacepbxl@hotmail.com	Charles DISNEUR
Espace Social Télé-Service	SIEGE	Bd de l'Abattoir, 27-28	1000 Bruxelles	02/548 98 00	02/502 49 39	valerie.ska@fele-service.be	Valérie SKA
CASG Pour Les Familles	SIEGE	Av. Emile De Beco, 109	1050 Bruxelles	02/505 58 01	02/505 58 02	mn.dedecker@casgpourlesfamilles.be	Marie-Noëlle DE DECKER
Service Social Juif	SIEGE	Av. Ducpétioux, 68	1060 Bruxelles	02/538 81 80	02/538 37 04	vademulder@servicesocialjuif.be	Véronique LEDERMAN
Solidarité Savoir	SIEGE	Bd Léopold II, 100	1080 Bruxelles	02/513 54 66	02/414 46 07	info@solidarite-savoir.be	Michaël VANECKHOUT
Tels Quels	SIEGE	Rue Haute, 46	1000 Bruxelles	02/502 00 70	02/511 31 48	service.social@felsqueis.be	Valérie DUREUIL
Wolu-Services	SIEGE	Av. Andromède, 63/2	1200 Bruxelles	02/761 11 80	02/761 11 81	info@wolu-services.be	Gilles HALLEZ

CENTRES D'AIDE AUX PERSONNES (CAP)							
CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Les Maisons de Quartier	SIEGE	Bd d'Anvers, 31	1000 Bruxelles	02/209 62 70	02/218 32 48	muriel.vankeymeulen@lmdq.be	Rita GLINEUR
	Maison Buanderie	Rue de la Buanderie, 1	1000 Bruxelles	02/546 22 82	02/546 22 89	francine.abts@lmdq.be	Muriel VANKEYMEULEN
	Maison Modèle	Cité Modèle annexe bloc III	1020 Bruxelles	02/479 15 23	02/478 60 80	pieter.heertsens@lmdq.be	
	Maison Querelle	Rue du Lavoir, 32	1000 Bruxelles	02/512 15 89	02/513 02 80	nadi.tahiri@lmdq.be	
	Maison Millénaire	Chaussée d'Anvers, 150A	1000 Bruxelles	02/203 05 56	02/203 51 09	myriam.geens@lmdq.be	
	Maison Rossignol	Chemin du Rossignol, 18/20	1120 Bruxelles	02/268 33 29	02/262 25 44	nadine.truggelaar@lmdq.be	
Centre d'Accueil Social Abbé Froidure	SIEGE	Rue de la Victoire, 96	1060 Bruxelles	02/533 04 60	02/534 59 67	casaf@petitsriens.be	André BOURET
Brabanfia	SIEGE	Rue de la Charité, 43	1210 Bruxelles	02/211 10 53	02/229 36 11	caw.brabanfia.cap@hotmail.com	Anne DUSSART
	Bruxelles - Accueil	Rue de Tabora, 6	1000 Bruxelles	02/511 81 78	02/502 76 96		
	Entraide Saint-Gilles	Rue de l'Eglise, 59	1060 Bruxelles	02/538 46 09	02/538 84 79		
	Caritas International	Rue de la Charité, 43	1210 Bruxelles	02/229 36 11	02/229 35 85		
	Service Social de Cureghem	Rue Van Lint, 77	1070 Bruxelles	02/523 93 64	02/522 49 63		
Service Social Solidarité Socialiste	SIEGE	Rue de Parme, 28	1060 Bruxelles	02/533 39 84	02/534 62 26	info@seso.be	Brahim BENHADDOU
Centre Social Protestant	SIEGE	Rue Cans, 12	1050 Bruxelles	02/512 80 80	02/512 70 30	csp.psc@skynet.be	Dirk VAN DER STEEG

## CENTRES D'AIDE AUX PERSONNES (CAP)

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
<b>Accueil Protestant</b>	SIEGE	Rue Cans, 12	1050 Bruxelles	02/512 80 80	02/512 70 30	csp.psc@skynet.be	Dirk VAN DER STEEG
<b>La Porte Verte - Snijboontje</b>	SIEGE	Bd du Jubilé, 124	1080 Bruxelles	02/421.04.80	02/421 04 89	porteverte.snijboontje @skynet.be	Marie-Françoise VAN LIL
	Snijboontje - Restaurant social	Rue d'Ostende, 2	1080 Bruxelles	02/410 85 27	02/410 85 27	snijboontje@skynet.be	Samuel HAQUIN
	Snijboontje Bis - Centre d'aide alimentaire	Rue de Menin, 55	1080 Bruxelles	02/410 28 15	02/410 28 15	snijboontje.bis@skynet.be	
<b>Services Sociaux des Quartiers 1030</b>	SIEGE	Rue de la Poste, 156	1030 Bruxelles	02/218 76 88	02/218 65 80	info@ssq-wrmw.be	Mireille GREVISSE
<b>Partenamut</b>	SIEGE	Bd Louis Mettwie, 74-76	1080 Bruxelles				
	Partenamut	Rue Royale Sainte-Ma- rie, 89	1030 Bruxelles				
	Partenamut	Bd Anspach, 1	1020 Bruxelles	02/549 76 70	/	social@partenamut.be	Fabienne PAUL
	Partenamut	Av. des Arts, 52	1000 Bruxelles				
<b>Fondation pour l'Assistance Morale aux Détenus</b>	Partenamut	Rue Léon Théodor, 89	1090 Bruxelles				
	SIEGE	Av. de Stalingrad, 54	1000 Bruxelles	02/537 59 28	02/537 10 93	admin@smbg-famd.be	
<b>Office de Réadaptation sociale</b>	SIEGE	Bd Anspach, 41	1000 Bruxelles	02/209 34 00	02/209 34 08	benoit.englebert @ors.bgc.be	Benoit ENGLEBERT
<b>Service de Réinsertion Sociale</b>	SIEGE	Rue de la Bonté, 4a/6	1000 Bruxelles	02/511 77 05	02/539 19 58	pieraerts.martine @gmail.com	Martine PIERAERTS

## MEMBRES WALLONS

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Aide aux Personnes Déplacées	SIEGE	Rue du Marché, 33	4500 Huy	085/21 34 81	085/23 01 47	aidepersdepl.huy@outlook.com	André MOTTE
	APD Mons	Rue d'Havrée, 98	7000 Mons	0478/02 19 90	/	apd.anneroulet@gmail.com	Anne-Françoise BASTIN
	Maison d'accueil Dominique Pire	Rue Père Damien, 14	7090 Braine-le-Comte	067/63 60 29	/	apd.anneroulet@gmail.com	
	Secrétariat Liégeois de l'APD	Rue Jean d'Outremeuse, 91-93	4020 Liège	04/342 14 44	04/340 00 90	contact@aideauxpersonnes-deplacees.be	
Centre de Service Social de Namur	APD Namur	Cinex - Rue Saint-Nicolas, 84 (1er Étage)	5000 Namur	0492/73 19 15	/	d.bouchat@aideauxpersonnes-deplacees.be	Sylvia SCHLUEPPMANN
	SIEGE	Rue Rupplémont, 20	5000 Namur	081/22 73 30	081/ 22 64 27	general@css-namur.be	
	Centre des Immigrés Namur-Luxembourg	Rue de Diekirch, 42 (Espace Didier)	6700 Arlon	063/43 00 30	/	libramont@cinl.be	
	Centre des Immigrés Namur-Luxembourg	Rue de la Gare, 20	6880 Bertrix	061/29 25 18	061/29 25 19	libramont@cinl.be	
	Centre des Immigrés Namur-Luxembourg	Av. du Monument, 8 A1	6900 Marche-en-Famenne	084/45 68 08	/	libramont@cinl.be	
	Service Social de la Batellerie & des Gens du Voyage	Rue de la Digue, 97	4683 Vivegnis (Oupeye)	04/223 28 58	04/223 28 58	servsocbatvoyage@skynet.be	
Centre des Immigrés Namur-Luxembourg	SIEGE	Place Illon, 13	5000 Namur	081/22 42 86	081/41 48 98	namur@cinl.be	Jean-Christophe JACQUES
Centre Liégeois de Service Social	SIEGE	rue Chevaufosse, 72	4000 Liège	04/222.33.31	04/222 33 31	clss.asbl@gmail.com	Luc HOGE
	Cap-Migrants	Rue de Féfinne, 98	4020 Liège	04/222 36 16	04/221 16 09	capmigrants@skynet.be	
	Accueil Botanique	Rue de l'Évêché, 12-14	4000 Liège	04/221 28 80	/	clssbota@gmail.com	
	Service Social Liège Laveu	Rue des Wallons, 43	4000 Liège	04/253 33 30	/	clss.laveu@skynet.be	
	Service Social Liège Ouest	Rue Ste-Marguerite, 51B	4000 Liège	04/225 13 16	/	clss_ssto@yahoo.fr	
	La Maison de Fragnée	Place des Franchises, 11	4000 Liège	04/254 12 39	/	clssfragnée@gmail.com	
	Télé-Service Liège	Rue d'Americoeur, 55	4020 Liège	04/342 03 47	04/343 06 57	teleservice liege@skynet.be	

MEMBRES WALLONS							
CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
<b>Entre 2</b>	SIEGE	Rue Desandrouin, 13	6000 Charleroi	071/31 40 42	/	djmarinomartine@hotmail.com	Martine DI MARINO
	SIEGE	Rue de la Colline 18	4800 Verviers	087/34 10 63	087/34 10 53	micheline.paquay@espace28.be	Micheline PAQUAY
<b>ICAR Wallonie</b>	SIEGE	Chaussée Jean-Jaques Knaepen, 180	4420 Montegnée	04/223 18 26	04/223 31 17	coordination@icar-wallonie.be	Marianne LABOUREUR
	Icar Liège	Rue Tour-en-Bêche, 2A	4000 Liège	0497/419 109	/	info@icar-wallonie.be	
	Icar Seraing	Rue P. De Marnix, 184	4100 Seraing	0496/214 305	/	info@icar-wallonie.be	
<b>Partenamut</b>	SIEGE	Bd Sainctelette, 73	7000 Mons	065/32 06 05	/	didier.dhainaut@partenamut.be	Didier D'HAINAUT
<b>Omnimut</b>	SIEGE	Rue Natalis, 47B	4020 Liège	04/344 86 11	/	françoise.banneux@omnimut.be	Françoise BANNEUX

SERVICES D'AIDE AUX JUSTICIABLES (SAJ)							
CENTRE	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE	
<b>Service Laïque d'Aide aux Justiciables &amp; aux Victimes - Bill</b>	Av. Ducpétiaux, 148	1060 Bruxelles	02/537 54 93	02/343 78 15	direction@slaj.be	Amélia KALB	
	Ch <sup>è</sup> e de Waterloo, 281	1060 Bruxelles	02/537 66 10	02/537 12 22	cecile.plas@slaj.be		
<b>Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales</b>	Bd de l'Abattoir, 28	1000 Bruxelles	02/539 27 44	02/534 49 46	violences.familiales@misc.irisnet.be	Myriam DE VINCK	
	Rue Coenraets, 23	1060 Bruxelles	02/534 36 36	02/534 86 67	info@sosviol.be		

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES SOCIAUX (SASLS)						
CENTRE	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux - SASIS asbl	Rue de la Borne, 14/C12	1080 Bruxelles	02/502 88 15	02/502 39 26	psereno@sasls.irisnet.be	Patrick SERENO

ESPACES RENCONTRES (ER)						
CENTRE	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Espace Rencontre Bruxelles	Ch <sup>è</sup> e Saint Pierre, 258A	1040 Bruxelles	02/742 22 64	02/733 82 01	bxl.espace.rencontre@gmail.com	Anne DE GREEF
Le Patifio	Rue de Limaugre, 14	1050 Bruxelles	02/539 29 59	02/534 64 44	info@asbllepatifio.be	Caroline COLLARD

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



48567  
10 06 6  
27 14

