

2014



FdSS
RAPPORT
D'ACTIVITÉS



AVANT PROPOS

Ceci est le rapport d'activités de la FdSS-FdSSB pour l'exercice 2014. Comme on le verra, il emprunte une forme qui surprendra peut-être la lectrice ou le lecteur. C'est voulu. La vie d'une organisation —dans ce cas une fédération— ne peut se lire uniquement dans la linéarité des actes qu'elle a posés, mais aussi dans la complexité de ce qui a amené à les penser. C'est pourquoi, pour cette année, nous avons souhaité faire valoir et connaître les motivations et les raisons qui soutiennent les activités déjà réalisées et celles qui sont d'ores et déjà projetées. On retrouvera bien entendu le calendrier, la liste et le catalogue des actions, comme l'on pourra se pencher sur l'organigramme ou l'historique de la Fédération des Services sociaux. Les rédacteurs remercient les lecteurs pour leur patience et leur attention ainsi que les membres de l'équipe qui ont participé à l'élaboration de ce rapport.

FdSS-FdSSB, ÉTAT DES LIEUX

Le paysage était pourtant bien décrit. Quelqu'un, patiemment, avait mis des mots dessus. Ça n'avait pas été facile. Il fallait être absolument d'accord sur tous les mots pour la raison que, précisément, c'était avec le paysage qu'on n'était pas d'accord. « Nous constatons tous les jours que les salaires minimaux sont trop bas et que les minima sociaux ne préservent que le minimum ». Ça, c'était l'arrière-fond du tableau : la redistribution des richesses toujours reportée tenait lieu de trame à la toile. Si on arrêta son regard à peu près à mi-hauteur, c'était autre chose qu'on voyait : « Nous constatons tous les jours la paupérisation croissante des populations, la complexité de plus en plus forte des demandes des usagers, l'augmentation des troubles de santé mentale ». A mi-distance venaient donc les politiques d'austérité et de rigueur qui donnaient à la toile une étrange profondeur de champ, de l'appauvrissement à

" IL Y A VINGT ANS, ON ME DEMANDAIT DU TRAVAIL. IL Y A DIX ANS, ON ME DEMANDAIT UN LOGEMENT. AUJOURD'HUI, ON ME DEMANDE À MANGER. ET DEMAIN ? "

la folie... Et là, juste devant, à l'avant plan, crevant les yeux : « Nous constatons que le nombre de décisions politiques à destination du social évolue sans cesse sans que les moyens financiers *ad hoc* leur soient pour autant affectés ». Rien à dire, le paysage était pourtant bien écrit. Le tableau s'appelait :

« Il y a vingt ans, on me demandait du travail. Il y a dix ans, on me demandait un logement. Aujourd'hui, on me demande à manger. Et demain ? ».

C'était un long titre, mais c'était aussi un grand tableau.

C'est une petite pièce où attendent deux mannequins, assis malaisément, têtes penchées, l'air ennuyé, comme s'ils patientaient dans une salle d'attente. Ce sont deux des protagonistes de la scénographie mise sur pied par la cellule Recherche-action. Nous en reparlerons plus tard quand nous croiserons Alexia Serré ou Hugues-Olivier Hubert. Tout ce qu'il faut en savoir pour l'instant, c'est que c'est ici qu'on les entrepose quand ils ne sont pas de sortie, placés dans de vraies salles d'attente, en train de raconter leur vie à l'aide d'un ingénieux dispositif sonore qui se déclenche lorsque l'on s'approche d'eux. Mais pour le moment, saluons juste les deux personnes qui viennent d'entrer : Charles Lejeune qui, en cette année 2014 et après quinze années de mandat, a décidé de passer le flambeau du Secrétariat général de la Fédération des Services sociaux, et Céline Nieuwenhuys qui, présente à la FdSS-FdSSB depuis huit ans, a accepté d'assumer cette fonction qui est aussi un challenge. Si nous les rencontrons, c'est bien entendu parce qu'un rapport d'activités se doit aussi de faire non seulement le bilan de ce qui a été, mais se doit de dire aussi pourquoi ce qui a été fait l'a été. Question de précision. Question d'honnêteté, aussi.

.....

Au moment où j'enclenche la touche d'enregistrement, je sais bien qu'ils sont deux à être devant moi. Lorsque je réécoute leurs pro-

pos afin de les consigner soigneusement, je m'aperçois que leurs voix sont tellement mêlées qu'il devient difficile de faire le tri entre ce qui est dit par l'une ou ce qui est prononcé par l'autre. Il semble que le testament ait trouvé son héritage. Je prends alors le parti de ne rien séparer. Et celui de livrer leurs paroles de façon brute, à peine retravaillée. Parce que ces paroles brutes disent aussi, d'une certaine façon, la brutalité des temps.

Ces dernières années et ces derniers mois, l'économie et le politique ont changé le visage du social. Nous sommes à un tournant. On le voit bien avec les implications de plus en plus dramatiques qu'ont les mesures d'austérité sur bien des ménages. Mais en même temps, la figure même du social change aussi. Des tabous anciens tombent. Aujourd'hui, la charge de travail devient tellement énorme et les réponses à apporter aux demandes des usagers tellement insuffisantes que le secteur social semble à bout de patience. Le discours public, celui qu'on entend tous les jours, n'aide pas non plus : l'on ne questionne pas les idéologies économiques qui ont amené à la précarisation, mais bien les précarisés eux-mêmes...

C'est notre rôle de faire en sorte que personne, dans le secteur social, ne se trompe de combat. C'est pourquoi nous restons constamment dans une recherche de sens. Et c'est pourquoi nous nous positionnons aussi résolument du côté de l'usager. Lorsque nous dialo-

guons avec les Centres et si même nous avons également une fonction patronale, c'est cela que nous défendons : que l'usager reste au cœur de chaque décision, de chaque politique engagée. Il est nécessaire aujourd'hui de rappeler le sens de notre travail et de répéter encore et encore que le centre de ce travail, c'est l'usager. Et que cet usager, il ne suffit pas de l'accompagner comme l'on dit aujourd'hui. Parce que si nous nous contentons d'accompagner, il est certain qu'à un moment ou un autre, nous nous confronterons à un mur. Des gens, aujourd'hui, tournent de Centre en Centre pour trouver des réponses qui n'existent plus. Et pour les travailleurs sociaux, l'analyse est comparable : plus ils sont isolés, plus ils sont dans la démission. Ils sentent bien que les fondamentaux du travail social sont devenus une valeur parmi d'autres. Le pragmatisme gagne. Et recouvre peu à peu le travail du sens. A la Fédération, nous n'avons pas les mêmes souffrances que les assistants sociaux de première ligne. Nous n'avons pas comme eux le nez dans le guidon, cela nous donne l'occasion de nous positionner. Il nous faut donc certes présenter des clés d'analyse, mais il nous faut aussi proposer des alternatives.

C'est une des raisons pour lesquelles, par exemple, nous avons voulu doter la FdSS-FdSSB d'une cellule de recherche-action. Au départ, nos membres n'y voyaient pas que des avantages. N'allions-nous pas avoir un regard en surplomb sur leur travail et leurs méthodes ? Allions-nous donner des leçons ? Aujourd'hui,

chacun est d'accord de reconnaître l'utilité et la qualité de notre travail de recherche. Mais en même temps, la recherche doit assumer de déplaire. Elle doit accepter ce décalage. Elle doit bien sûr être légitime aux yeux de nos membres, mais il faut aussi que cette légitimité ne soit pas un emprisonnement.

Cette recherche de sens et d'alternatives, on la retrouve aussi dans les deux projets que nous avons lancés ces dernières années et qui concernent l'alimentation et l'énergie. L'alimentation a été longtemps un domaine désinvesti par le politique. Ou si elle l'a été, c'était de façon chaotique, désorganisée, éparpillée. Elle est restée aux mains du caritatif, certes utile, mais bien éloigné aussi des problématiques sociales. Répondre à un besoin n'est pas répondre à une question. Lorsque nous créons la Concertation Aide alimentaire, c'est à la demande des membres wallons de la FdSS qui constataient que cette demande était en forte augmentation dans les associations. Quel est le rôle d'une fédération sinon de fédérer ? Nous avons donc fédéré. Et avons réuni des acteurs qui ne se connaissaient ni ne collaboraient. Nous avons proposé des formations, lancé une recherche, mis sur pied une Concertation. Aujourd'hui, nous sommes reconnus partout comme un interlocuteur incontournable dans ce domaine, tant auprès de nos ministres de référence qu'au niveau européen.

DANS UN MONDE IDÉAL, L'AIDE ALIMENTAIRE NE DEVRAIT PAS EXISTER.

Mais le rôle d'une fédération comme la nôtre, c'est aussi de bien faire entendre que le souci que nous prenons de la problématique alimentaire ne va pas non plus sans questionnement. Dans un monde idéal, l'aide alimentaire ne devrait pas exister. Nous essayons de vivre avec cette contradiction. C'est un scandale que de plus en plus de gens doivent faire appel à l'aide alimentaire, mais ce scandale, il faut malgré tout l'organiser. Car nous savons aussi que l'accès à l'alimentation est une question politique et ne doit pas rester une prérogative caritative. C'est pourquoi aussi, nous travaillons à la mise en place d'une plate-forme de distribution alimentaire, liée aux épiceries sociales, regroupant tant des partenaires associatifs que des CPAS.

C'est pour des raisons comparables que nous avons créé aussi le Service Energie et le Centre d'Appui Energie. En partant de deux constats : l'augmentation de la facture énergétique suite à la libéralisation du secteur et à la mise en concurrence. Et le manque de connaissance des travailleurs sociaux dans ce domaine. Quelqu'un n'arrivait plus à payer sa facture ? La réponse était simple : on l'adressait au CPAS. Or ce qui se joue avec l'énergie, c'est bien autre chose. Nous sommes pleine-

ment dans un problème de droits. Et ces droits ne se résument pas à un règlement de facture, même si elle représente souvent au moins 30% des revenus des ménages. Notre plongée dans le monde de la précarité énergétique en soutenant les usagers et en épaulant les assistants sociaux a été abyssale. Derrière une facture, il y a aussi l'impossibilité de la comprendre, voire de la lire ou l'impossibilité de demander des comptes à son fournisseur ou à son bailleur. Il y a aussi l'état du bâti, les conditions dans lesquelles aujourd'hui l'on fait vivre les gens. Il est question d'exploitation. Il est question de domination. C'est aussi cela que l'énergie nous dit. C'est pourquoi nous avons investi ces deux domaines. Ils sont emblématiques, en quelque sorte, de ces transformations du visage du social dont nous parlions au début de la conversation.

.....

Ce que l'on nomme communément la Fédération des Services Sociaux est née en 1970. Elle s'appelait alors Fédération Nationale des Services Sociaux. Au cours de son histoire, elle s'est encore dénommée FCSS (Fédération des Centres de Service Social) et FCSSB (Fédération des Centres de Service Social Bicommunautaires) : cette Fédération est en effet constituée de deux asbl sœurs ayant un secrétariat et une logistique - ainsi d'ailleurs qu'un bon nombre activités - en commun, mais qui comportent aussi des aspects spécifiques selon leur appartenance à la CoCof ou à la Cocom. Aujourd'hui, et depuis 2012, elle porte toujours un nom double : la FdSS (Fédération des Services Sociaux) et FdSSB (Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires). Les mots disent tout seuls les changements institutionnels.

A la FdSS-FdSSB, Julie Kesteloot a pris le relais de Betty Nicaise pour la coordination des secteurs bruxellois. Je lui demande si elle s'y retrouve dans ces acronymes qu'elle fréquente depuis quelques mois : SAJ, CAP, CASG, ER... Services sociaux d'Aide aux Justiciables, Centre d'Aide aux Personnes, Centres d'Action Sociale Globale, Espaces-Rencontres... Et si elle a trouvé ce qui relie des Centres aux missions aussi différentes qu'un SAJ qui offre un accompagnement psychosocial aux victimes et aux auteurs de délits non incarcérés et un CAP qui reçoit des sans-papiers, entre des services sociaux généralistes et des Centres

aux objectifs plus spécifiques... « Mais l'ensemble de ces services sont des asbl reconnues et agréées par un pouvoir subsidiant — la CoCof, la CoCom ou la FWB — pour remplir des missions relevant de l'action sociale, de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion en Région bruxelloise qui sont traversées par bien des problématiques identiques. Elles ont des missions comparables aussi. Et puis elles reçoivent tous des personnes en souffrance. Ça rassemble ». Je lui demande encore si c'est quelque chose d'arriver à peu près en même temps que la 6ème Réforme de l'Etat.



C'est vraiment au cœur du travail, aujourd'hui. Les SAJ et les ER passeront prochainement sous tutelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles au sein de la nouvelle administration des Maisons de Justice et quitteront la CoCof. La FdSS devra bien entendu se positionner pour un futur qui reste encore indéfini, si même nous les suivrons jusqu'en fin 2015. Et les enjeux sont de taille : les missions et les modes de financement de ces deux secteurs seront en effet redéfinis dans le cadre de ce transfert. Les services y jouent gros. Nous les accompagnons évidemment dans ce transfert, notamment pour les contacts avec le nouveau ministre ou afin de faire lien avec d'autres secteurs qui ont eux aussi été transférés dans le cadre de la Réforme ».

La coordination des secteurs est le cœur battant de la Fédération. C'est là en effet que les membres croisent pratiques et problématiques

dans le cadre d'Inter-Centres où s'échangent les informations administratives ou d'ordre patronal. C'est là aussi que se transmettent les nouvelles de la FdSS-FdSSB, c'est là que les Centres font connaître leurs actualités et c'est surtout là que se passe la consultation des membres sur les enjeux du secteur : recherche, programmation, Conseils consultatifs, etc...

L'IDÉE DU GROUPE EST DE REMETTRE DU SENS ET DE SE RÉAPPROPRIER LES RÉSULTATS. AUTREMENT DIT, D'AJOUTER DU QUALITATIF AU QUANTITATIF"

diatisée. Le groupe de travail « Récolte des données » s'occupe des questions que pose le programme SySSo, la banque de données commune à tous les Centres bruxellois. Ces questions ne tiennent pas qu'aux mécanismes d'encodage en tant que tels, mais aussi à l'exploitation des données et aux résultats statistiques qui en résultent. L'idée du groupe est de remettre du sens et de se réapproprier les résultats. Autrement dit, d'ajouter du qualitatif au quantitatif, fort utile pour déterminer les politiques des pouvoirs subsidiant. Mais à côté de cela, le groupe travaille aussi à faire en sorte que ces données puissent alimenter les plaidoyers que j'ai évoqués tout à l'heure. Il est important de faire les deux. Le troisième groupe mis en place concerne « l'identité » des secteurs généralistes qui, dans un contexte global de rationalisation des moyens mais aussi au regard des politiques sociales menées aujourd'hui, sont amenés à se redéfinir et à se repositionner dans le champ de l'action sociale, au sein du tissu associatif... Il faut affiner les spécificités des approches. Les Centres ont aussi besoin de se positionner face à l'outil de programmation qui se met en place à la CoCof, croisant des indicateurs

Jusqu'en 2014, les Inter-Centres se faisaient de façon catégorielle. Les CAP ne rencontraient presque jamais les CASG.

« La volonté de la FdSS-FdSSB était de renforcer les synergies entre des secteurs qui, dépendant de pouvoirs subsidants différents, partagent néanmoins les mêmes problématiques et un même public sur un même territoire. C'est un des grands changements de l'année 2014. Bien sûr, auparavant, des événements rassembleurs étaient organisés, mais rien qui permette, comme aujourd'hui, de mêler les pratiques et les problématiques ».

Trois groupes de travail ont émergé de ce travail de défrichage et de compréhension des positionnements et des positions des uns et des autres.

« Un groupe de travail intitulé « Plaidoyer » qui structure et fait remonter la parole des travailleurs sociaux et des usagers vers les décideurs mais aussi vers le grand public, ce qui est nouveau. Les enjeux socio-politiques du travail social demandent à percoler dans la société tout entière, sans quoi nous en restons à une parole médiatique ou en tout cas mé-

de besoins des populations et des indicateurs d'activités des services. Bref, il s'agit de creuser ce qui fait fondamentalement l'esprit et l'âme des secteurs. Gros morceau. Mais sujet indépassable. »

Ces Inter-Centres communs, qui sont aussi des espaces de rencontres de nature officielle entre les services, ont été réorganisés en 2014 : quatre Inter-Centres par an seront désormais thématiques. Permettent-ils pour autant de déceler des préoccupations communes ?

«Ce que nous apercevons aujourd'hui, lors de la tenue de ces Inter-Centres, n'est pas tout à fait nouveau. Il y a des revendications qui existent depuis des années et qui ont trait à un refinancement des secteurs : le renforcement des équipes, la professionnalisation des postes administratifs, la reconnaissance du poste de coordinateur... Fin juin 2014, un mémorandum portant ces questions a été adressé aux décideurs politiques. Mais à côté de ces aspects statutaires, il y a surtout le volet concernant les politiques sociales mises en place, qui manquent souvent de cohérence ou qui ne permettent plus aux assistants sociaux de répondre aux besoins exprimés par leur public. Et évidemment, il y a aussi la situation politique dans laquelle nous nous trouvons aujourd'hui, avec l'impact des décisions fédérales sur les publics précarisés avec lesquels les Centres travaillent. Les inquiétudes sont grandes concernant, par exemple, les exclusions du chômage ou les contrôles de plus en

plus pesants conditionnant le soutien apporté aux personnes fragilisées. Et ces inquiétudes tiennent pour beaucoup aussi au fait que les réponses que peuvent apporter les travailleurs sociaux à ces situations s'amenuisent de jour en jour. Là aussi, il faut que ces questions soient relayées et c'est ce que fait la FdSS-FdSSB. » Devant quoi, effectivement, l'on peut se demander si, dans ces Inter-Centres, parvenir à une position commune est vraiment l'objectif ou bien si l'important c'est plutôt le chemin... *« Il existe d'énormes différences dans les approches des Centres et l'important n'est pas de les homogénéiser, mais plutôt de déceler quel est le socle commun, ce qui appartient à tous et qui peut être rendu à tous. Alors, je dirais que l'important est le chemin qui nous mène à cet objectif-là... »* Mais le travail de coordination des secteurs ne se limite pas à rassembler, informer et unir les différents membres de la Fédération, il est nécessaire d'aller plus loin dans ce qui peut développer un travail de concertation...

« C'est pourquoi il existe aussi tout un volet de travail et de coordination avec d'autres fédérations et que nous tenons des réunions inter fédérations ambulatoires ou inter fédérations sociales. Avec des objectifs concrets, comme la révision du décret ambulatoire, qui amènent à construire des positions communes. Et qui permettent aussi de décroiser des secteurs : les connexions de terrain entre la santé mentale et le travail social, par exemple, ne vont pas de soi. Nous les construisons aujourd'hui dans ces lieux de rencontres inter-

sectorielles. Enfin, je dirais que la coordination que j'assume ne peut pas non plus se passer de la création de réseaux à l'intérieur même de la FdSS-FdSSB. Il est essentiel de s'inspirer du travail de la Recherche action pour nourrir les Centres et les Inter-Centres. De même que l'implication de la cellule Communication dans la rédaction et la diffusion de plaidoyers est elle aussi de première importance ».

En quoi l'on comprend alors, coupant notre micro, que le cœur du métier de Julie Kesteloot tient tout entier en un mot : la reliance.

Un peu plus tard, j'appuie à nouveau sur le bouton d'enregistrement, mais c'est pour évoquer cette fois ce qui se passe en Wallonie. Pour le secteur wallon, la grande nouvelle de l'année 2014, c'est lui : Siméon de Hey. Il me parle d'une page à recommencer à écrire, d'un travail à reprendre, d'une extension à donner. Il est nouveau, plein d'énergie... Pour la FdSS et structurellement, le secteur wallon représente cinq Centres : le Centre de service social namurois, Aide aux personnes déplacées, le Centre liégeois de service social, qui sont des partenaires historiques, ainsi que l'Espace 28 et Icar Wallonie, arrivés en 2014 et qui ne partagent pas le même décret « Centres de Service social ». C'est une dynamique nouvelle de la FdSS d'intégrer des membres hors décret. L'important est qu'ils partagent des caractères précis : un travail social de première ligne s'adressant certes à des publics spécifiques — prostitution ou migration — mais en gardant une approche inconditionnelle et

généraliste. L'important étant d'adhérer à une philosophie avant d'appartenir à un décret.

Si je dis que la grande nouvelle de 2014, c'est Siméon, c'est surtout pour faire comprendre que l'Inter-Centres wallon dispose désormais d'un coordinateur pouvant lui accorder du temps, lequel avait été, en 2012 et 2013, notoirement insuffisant. Même si Siméon de Hey partage son temps entre cette coordination du secteur wallon et la Concertation Aide alimentaire au sein de la Fédé.

« La grande nouvelle de 2014, c'est pour moi l'arrivée de deux nouveaux Centres... Et effectivement d'avoir accordé un mi-temps au secteur wallon. Et donc de le développer. Comme avec l'arrivée de Partenamut prévue en 2015. On sait que les enjeux et les préoccupations des Centres wallons — comme des bruxellois par ailleurs — sont extrêmement variés. Mais nous vivons cette diversité paisiblement. Il ne faut pas oublier que ce sont les Centres wallons qui ont soulevé les premiers la question de l'aide alimentaire dont la FdSS-FdSSB s'est emparée par la suite. Et je ne vois pas de hasard au fait que le coordinateur wallon travaille aussi au sein de l'équipe de la Concertation alimentaire. J'y vois plutôt de la cohérence et de la fluidité entre des secteurs ».

J'en reviens à ce mot de reliance, à ce qui fait fusion sans faire confusion.

« Accompagner les Centres et plus spécifiquement les coordinateurs et les organes de décision des Centres dans leur travail et leurs

LA COORDINATION NE SE SITUE PAS EN SURPLOMB, MAIS DANS UNE POSITION QUI PREND DISTANCE

difficultés quotidiennes est effectivement l'objectif. Il s'agit d'assurer notamment le rôle de courroie de transmission non seulement entre les Centres eux-mêmes mais entre les Centres et les décideurs politiques. La coordination ne se situe pas en surplomb, mais dans une position qui prend distance et permet de fournir l'information qui ne serait disponible sinon qu'en démultipliant les énergies et le temps, au détriment du travail social lui-même.

La FdSS assure également un rôle de plaidoyer touchant aux questions sectorielles. Toutes les questions touchant aux financements, aux statuts, aux missions des associations. Progressivement, les problématiques dures, celles qui affectent directement les usagers, vont réintégrer nos plaidoyers ».

La récolte de données fait partie des missions de la coordination du secteur wallon.

« Ces statistiques sont essentielles pour répondre aux attentes des pouvoirs subsidiaires, mais ne peuvent évidemment se limiter à ce rôle. D'autant que dans ce domaine, les choses sont en train de changer. Vu la politique de simplification administrative en matière d'action sociale attendue en Wallonie, il sem-

ble que demain on se basera moins sur le qualitatif que sur le quantitatif. La question, pour 2015, sera donc de savoir quel rôle l'on donnera à la production de statistiques. C'est là que nous verrons aussi si elles peuvent servir de façon efficace et sensible à une construction de programmes ou de projets. Ce sera très important au niveau, par exemple, des travailleurs sociaux de première ligne à qui ces statistiques ont toujours fait un peu peur et dont ils ne voyaient pas l'intérêt à court terme. L'encodage de ces statistiques ajoute à une pénibilité du travail déjà présente. L'enjeu sera donc sans doute de montrer et démontrer en quelle mesure les chiffres peuvent aider à rendre plus lisible l'avenir de leurs missions et la définition de leur rôle ».

Autre nouveauté de l'année : la fusion des réunions de la Section wallonne et des Inter-Centres.

« Elles ont fini par faire doublon. Les réunions de Section qui rassemblaient les employeurs et les organes directeurs des associations ont toujours bien fonctionné. Elles n'associaient pas les travailleurs à leurs séances, les travailleurs sociaux se retrouvaient plutôt dans les Inter-Centres. Simplifier les procédures était devenu nécessaire. Et économiser le temps de réunion de chacun était aussi une idée bienvenue. Ces Inter-Centres se déroulent tous les deux mois. Ce qui se discute essentiellement au cours de ces Inter-Centres tient aux questions de financement et à l'avenir du secteur social. Le secteur se sait et se sent précaire. Il court après

l'argent et les récoltes de fonds. Les missions de base sont mises en cause. Les équilibres sont systématiquement fragilisés. Les contraintes se surajoutent. Et ces préoccupations liées au sous financement ne tiennent évidemment pas qu'au maintien des travailleurs et au niveau de l'emploi, mais aux répercussions qu'un mal financement va inévitablement avoir sur les usagers. Parce que, évidemment, dans le même temps, les réponses possibles à apporter aux demandes des usagers se réduisent également. Cela crée une tension qui ne peut plus échapper à personne, à commencer par les travailleurs qui sont pris dans un étou. Cette atmosphère de tension, et parfois de violence, due aux politiques d'austérité est, c'est le moins que l'on puisse dire, contre-productive. Le travail de la FdSS est de prendre en compte cette tension, de collecter ces paroles, de permettre leur échange. Et de fabriquer du commun à partir de là ».

Commun chez Siméon de Hey, reliance chez Julie Kesteloot. On voit assez exactement comment qualifier le travail de la Fédération avec les secteurs. Ça chauffe.

L'a-t-on dit assez clairement ?



Avec Alexia Serré et Justine Vleminckx, nous parlons de ce mot, *usager*, qui est au cœur de la recherche phare de cette année 2014 : les « Regards croisés » entre les travailleurs sociaux et celles et ceux qu'ils reçoivent lors de leurs permanences ou dont ils suivent les dossiers. C'est un mot curieux, *usager*. Il est sans cesse employé à la FdSS-FdSSB. Pour moi, il dit quelque chose d'un aller sans retour. Comme si on utilisait un service comme on use d'un outil. Et que la relation s'arrête là : que demande-t-on à un marteau sinon d'enfoncer le clou ? Et dans ce mot, j'entends aussi quelque chose de l'ordre de la routine. *Usager* n'est pas utilisateur. *Usager* est moins actif, on y voit moins de volonté. On y aperçoit comme une sorte de résignation. Comme si un *usager* était condamné à une stricte répétition du même et qu'il était toujours à la même place. Enfin, ça c'est moi qui le pense.

« De fait, on peut y voir cette connotation négative, dit Justine. Parce qu'on lui donne une définition superlative, qui dépasse le sens même du mot : pour moi un *usager* désigne simplement la personne qui fait usage d'un service social, de façon neutre. Et je le trouve en tout cas bien moins connoté que le mot *bénéficiaire* qui sous-entend l'idée du don, de la charité, du caritatif ».

« Il faut ajouter, dit Alexia, qu'en France, le législateur même a privilégié cette notion d'usa-

UN USAGER DÉSIGNE SIMPLEMENT LA PERSONNE QUI FAIT USAGE D'UN SERVICE SOCIAL

*ger plutôt que celle de bénéficiaire, de client ou de public. Lorsque l'on dit « public » l'on s'adresse à une masse indifférenciée. Lorsque l'on dit « bénéficiaire », l'on parle de quelqu'un qui vient passivement recevoir quelque chose. Dans le mot *usager*, il y a au moins l'idée d'une démarche. Ce qui est interpellant, c'est que les travailleurs sociaux emploient quant à eux assez souvent la notion de client, ce qui est pousser la logique de l'usager plus loin encore et qui renvoie à l'idée de consommation. Nous, en fait, on préfère dire les « personnes », en reconnaissant les itinéraires individuels et singuliers de chacun ». J'avais entamé la conversation comme ça, en les lançant sur les usages des mots du social parce que je cherchais ce qui, précisément, avait déplacé leur regard lors de cette recherch'action justement intitulée « Regards croisés ».*

« C'est précisément les *usagers*, répond Justine. Et la volonté qu'ils ont de vouloir se distinguer des autres. Ordinairement, un précaire ne veut pas ressembler à un autre précaire. Il veut marquer sa différence et sa singularité, même si ce n'est pas vrai pour tous. Et puis aussi, le fait que les attentes de certains *usagers* devant les AS sont avant tout d'ordre pratique. L'assistant social est considéré comme support adminis-

tratif, essentiellement. Comme un technicien. La représentation que les travailleurs sociaux ont de leur métier n'est pas forcément celle que les usagers ont ».

« Ce qui m'interpelle, reprend Alexia, c'est qu'on est face à des demandes extrêmement variées, à des réalités individuelles et à des parcours extrêmement différents les uns des autres. Les personnes qui frappent à la porte d'un Centre social ne sont pas homogènes. Le chercheur peut penser qu'il va pouvoir appréhender les usagers comme un groupe et identifier des tendances générales. Mais les réalités sont très différentes, ne serait-ce que dans le rapport à la demande d'aide. Certains y sont familiarisés depuis l'enfance et ont avec elle un rapport assez décomplexé. D'autres vont être dans des rhétoriques constantes de justification, car ils le vivent beaucoup moins bien. Celui qui est à l'aise avec l'aide sociale ne va pas être forcément le mieux vu par les travailleurs sociaux, car il apparaît comme un consommateur, même si d'un autre côté nous pouvons estimer qu'il est positif qu'un usager ne se sente pas en position d'infériorité. Et qu'il ne doive pas s'excuser d'être là. Tandis que du côté des AS, on attend parfois que chacun reste dans son rôle et que l'usager montre de la gratitude pour l'aide apportée. Et curieusement, celles qui font preuve de reconnaissance sont souvent les personnes les plus culpabilisées, les plus gênées. Des personnes qui ne se disent pas que la société est porteuse d'inégalités sociales et qu'elles en font les frais, mais qui prennent sur elles cet

état, comme s'il s'agissait d'une faute. Dans une logique très méritocratique, elles se disent qu'elles ont raté leur vie et qu'elles en sont réduites à devoir tendre la main. Ceci ne constitue évidemment qu'un tout petit aspect de nos recherches, mais c'est pour moi quelque chose qui frappe et qu'il s'agit de mettre en débat ».

LES USAGERS ONT SOUVENT CONSCIENCE DES MOYENS ET DU TEMPS DONT DISPOSENT LES ASSISTANTS SOCIAUX

Et de fait, cette recherche « Regards Croisés », financée par l'Association des Fonds Sociaux Fédéraux et Bicommunautaires (FE.BI) et les cabinets des Affaires sociales CoCoF, COCOM et Wallonie prolonge les réflexions engagées dans le cadre des intervisions réalisées en 2013 par Hugues-Olivier Hubert et Céline Nieuwenhuys. Les intervisions sont un dispositif de rencontres entre des chercheurs et des travailleurs des secteurs sociaux de la FdSS-FdSSB, permettant d'échanger des expériences et de réfléchir collectivement sur leurs conduites professionnelles, au travers d'une mise en commun des pratiques ou des difficultés rencontrées dans l'exercice de leurs missions. Plusieurs sessions de ces intervisions ont eu lieu, qui ont mis en lumière des questions — travail social et santé mentale, limites du travail social individuel, travail de coordi-

nation, interculturalité et travail social, conflit et travail social — qui ne pouvaient trouver de réponse qu'à partir du moment où l'on faisait appel au tiers absent : l'utilisateur lui-même. Hugues-Olivier Hubert nomme cela « l'énigme de l'utilisateur », qui autorise le fantasme du professionnel par rapport aux attentes supposées, à la posture des uns et des autres, aux positions de chacun. Et qui fait appel aussi, plus généralement dans l'opinion publique, à des stéréotypes assez réducteurs : l'on imagine volontiers, par exemple, que les usagers pratiquent le shopping social, tournant de Centre en Centre afin de consommer du service, indiquant par là même un manque de respect envers les règles du système et le travail des professionnels. Une telle interprétation était-elle fondée ? L'interroger était l'un des objectifs de cette recherche-action. Il était dès lors urgent de récolter la parole de ceux que l'on nomme « usagers » et que l'on voit aussi, de temps en temps, comme « profiteurs ».

« Alors, de fait, nous avons rencontré des usagers qui utilisent les services de plusieurs Centres, dit Alexia Serré. Mais nous avons constaté aussi que l'objectif n'était pas du tout de surconsommer du service, mais au contraire, d'utiliser au mieux ce qui était proposé. Par exemple, de se rendre dans tel Centre pour chercher un logement, de ne pas en trouver mais de se voir proposer l'accès au vestiaire pour les vêtements. De continuer sa recherche de logement dans un autre Centre, de ne pas en trouver et de s'y voir proposer des colis alimentaires. Et ainsi de suite, de sorte à

parer aux urgences. Cela fait plutôt preuve d'une faculté de discrimination que d'autre chose dans une situation de détresse. Cette déconstruction était intéressante en soi. Mais de façon plus générale, ce qui était passionnant dans ces groupes de travail, c'étaient les interrogations des professionnels se questionnant sur leur juste place dans le travail social. La distance entre la posture strictement administrative et la fonction de repère des travailleurs sociaux est effectivement complexe à évaluer. La question de l'empathie, elle aussi, est importante. Et pas toujours dans le sens que l'on croit. Les usagers ont souvent conscience des moyens et du temps dont disposent les assistants sociaux. Ils reconnaissent la charge que représente les souffrances dont ils doivent s'emparer ». Politiquement, de telles observations sont essentielles, elles relativisent un peu les positions des uns et des autres. Dans une société qui reste imprégnée de l'idée que le pauvre doit mériter l'assistance qu'on lui porte et en être reconnaissant, le fait que l'utilisateur lui-même comprenne les enjeux de l'aide sociale peut en effet être perturbant. Et sans doute rassurant. C'est à cela aussi que servent les différentes recherches que la FdSS-FdSSB élabore. Cela sert, par exemple, à se rendre compte, que les usagers estiment que « c'était mieux avant », c'est-à-dire que les réponses aux demandes étaient plus pertinentes et qu'il y avait moins de concurrence aussi, parce qu'il y avait moins de gens dans les salles d'attente des Centres. Nous vivons un certain désenchantement mutuel.

L'amointrissement des possibilités, le durcissement des critères, l'instauration accélérée de normes de plus en plus contraignantes sont des situations partagées tant par les usagers que par les professionnels.

Une autre recherche est en cours, depuis septembre 2014, en collaboration et en appui avec la Concertation Aide alimentaire. Elle vise, d'une part, à cartographier les lieux et les associations à Bruxelles et en Wallonie où il est possible pour les entreprises ou pour les particuliers de faire un don, de sorte à faciliter la communication entre l'offre et la demande en matière d'aide alimentaire. Ces données permettront aussi d'actualiser les résultats d'une précédente recherche, lancée en 2008 par Hugues-Olivier Hubert et Céline Nieuwenhuys et publiée en 2009¹, qui comportait des données quantitatives à mettre à jour, vu la création constante d'épiceries sociales, par exemple. Une nouvelle publication est donc prévue. Elle comprendra d'autre part un volet totalement inédit, qualitatif cette fois, puisque des rencontres avec les usagers sont prévues et des groupes de travail agendés avec tous les acteurs, bénévoles ou professionnels impliqués.

La cellule recherche est aussi chargée, au sein de la FdSS-FdSSB, de gérer le recueil de données informatiques SySSo. Utilisé par 16 Centres (10 CASG, 6 CAP), SySSo est un outil qui permet à la fois une gestion des dossiers

pour les Centres et la production de données statistiques relatives aux usagers et aux pratiques des Centres. La logique de cette banque de données n'est évidemment pas de contrôler. Et son objectif n'est pas non plus de livrer uniquement des statistiques quantitatives. Et pas plus de détricoter le secret professionnel. Si même ces craintes existent sur le terrain. « On pourrait imaginer que soient simplement extrapolés des besoins généraux à partir des données récoltées et qu'une politique soit définie exclusivement à partir de ces éléments statistiques, dit Alexia Serré. Mais SySSo peut précisément permettre d'aller plus dans le détail. Et c'est là son utilité. Et sa pertinence. Cet outil quantitatif peut alimenter des réflexions qualitatives. Il permet aussi aux professionnels de se rendre compte, par exemple, des profils du public rencontré. Et de mener des actions en fonction ». Les tableaux statistiques que livre la Cellule de recherche d'après les données rentrées par chaque Centre donnent lieu à des réunions d'interprétation avec les professionnels. Elles sont essentielles pour construire du sens tout autant que pour questionner les pratiques d'encodage. Pour « décoder l'encodage » en quelque sorte. C'est la raison pour laquelle un des objectifs de l'année 2015, si les financements octroyés le permettent, sera d'organiser un accompagnement des Centres dans l'interprétation des données SySSo afin qu'ils puissent croiser les données générales du secteur.

1-L'Aide alimentaire au cœur des inégalités, Ed L'Harmattan, 2009

CE QUI EST TRAVAILLÉ N'EST JAMAIS LAISSÉ EN JACHÈRE, MAIS CONTINUE D'ÊTRE INLISSABLEMENT QUESTIONNÉ

On voit donc, avec les « Regards Croisés », avec la recherche sur l'aide alimentaire, avec les données SySSo, pourquoi et comment fonctionne la Cellule recherch'action. Dans un incessant aller-retour entre une récolte et un ensemencement. Ce qui est travaillé n'est jamais laissé en jachère, mais continue d'être inlassablement questionné. C'est toute la question du long terme dans le domaine social. Et de l'importance du temps passé à interroger les pratiques ainsi qu'à proposer des pistes de réflexion et d'action. Pour autant, si la recherche publie les résultats de ses travaux, il est parfois plus compliqué de les faire connaître à un public plus large que les commanditaires et le cercle des professionnels intéressés. C'est pourquoi, notamment, existent ces mannequins dont j'ai parlé plus haut et dont deux exemplaires veillent aussi dans les bureaux de la Recherch'action, surprenant à chaque fois le visiteur. Ces sculptures figées, dotées d'un dispositif sonore qui permet à tout qui s'en approche d'entendre des bribes d'histoires et d'expériences, font partie de la scénographie « Paroles d'usagers », figurant une salle d'attente et rendent plus proches, plus réelles, plus tangibles les problématiques vécues. Ce passage du papier à la théâtra-

lisation est nécessaire si l'on entend que les résultats d'une recherche soient partagés le plus largement possible, dans des lieux aussi différents que des maisons communales, des théâtres ou des écoles. C'est pourtant au papier que la Cellule recherch'action continue de faire confiance pour ce qui est de livrer publiquement ses « Regards croisés ». Mais là aussi, conscients qu'un pensum rassemblant l'ensemble des résultats de cette longue enquête ne pourrait que rebuter le lecteur — souvent un travailleur social qui a peu de temps pour lire —, les membres de l'équipe ont fait le choix de publier des brochures comportant une trentaine de pages et donnant surtout un version accessible d'un travail de recherche au contenu parfois ardu. Cette vulgarisation — cette façon de communiquer à tous les membres de la « Cité » — ne va pas de soi pour un chercheur ou un sociologue, pour lesquels quitter le monde des concepts n'est pas un penchant naturel... C'est pourtant le choix posé en conscience par l'équipe, souhaitant là aussi que les problématiques sortent du cercle restreint des gens déjà informés et déjà conscients des enjeux. Un premier numéro est paru en décembre 2014, la suite (5 numéros au total) sera publiée au cours de l'exercice 2015. Cette première publication concerne précisément les enjeux de l'accueil : ces enjeux dont semblent parler silencieusement les deux mannequins qui veillent sur notre conversation depuis bientôt une heure ...



Le Service Energie développé au sein de la FdSS-FdSSB n'est pas bien vieux. Cinq années aujourd'hui et une naissance liée à la libéralisation de l'énergie intervenue en 2007. Cinq Accompagnateurs Energie, aussi, qui réalisent des permanences hebdomadaires dans huit Centres partenaires et qui visitent les ménages faisant part de leurs questions ou de leurs incompréhensions devant le niveau de leur consommation et le montant de leur facture. Elvis Mihalowitch pilote ce projet depuis le mois de novembre 2013. Il est bien placé pour analyser ce qui, malgré un cadre juridique protecteur, connaît bien des dérives et entraîne les ménages précarisés dans une spirale de l'endettement et dans une déperdition de moyens.

Vous développez une notion fort intéressante, au Service Energie. Vous dites : les Accompagnateurs Energie façonnent un nouveau métier du social...

Parce qu'ils se trouvent au carrefour de plusieurs métiers, précisément. Lorsque quelqu'un s'occupe de questions qui concernent la problématique énergétique, la tendance est de le considérer comme un spécialiste ou un expert. Ce n'est pas le cas des Accompagnateurs Energie (AE). Rien n'est plus éloigné de leurs pratiques que le statut d'expert. Ce sont des travailleurs généralistes de l'énergie, qui se trouvent au croisement de plusieurs logiques qu'ils doivent comprendre et faire compren-

dre. La logique commerciale, d'abord : celle des fournisseurs et des pratiques issues de la libéralisation du secteur. La logique technique ensuite : tout ce qui concerne l'enveloppe du bâtiment et l'audit qui peut en être fait, mais aussi une connaissance étendue du fonctionnement des systèmes de chauffage, du thermostat à la chaudière. La logique juridique aussi : la connaissance des ordonnances gaz-électricité, la connaissance du Code du logement et la bonne appréhension aussi de tout ce qui concerne le droit des personnes. Et enfin, bien entendu, la logique sociale puisque ces AE sont pour la plupart des assistants sociaux qui ont choisi de s'orienter vers un secteur jusque-là totalement laissé en déshérence. Tout cela, cela fait plusieurs métiers. Et de ces métiers multiples, nous en avons fait un seul, dans une approche holistique. Il faut pouvoir être avocat, technicien, médiateur et bien sûr travailleur social pour être Accompagnateur Energie. Nous employons plutôt un autre terme pour désigner cette nouvelle profession, nous disons qu'il s'agit d'un métier de « traducteurs ». C'est une notion qui provient de la Cellule recherch'action de la FdSS-FdSSB et qui nous paraît pertinente. Les AE traduisent ce qui n'est pas ou plus accessible aux ménages et aux consommateurs. Déjà, pour des ménages de la classe moyenne, la lecture d'une facture n'est pas chose aisée. Mais pour des ménages précarisés, c'est bien entendu plus ardu encore. Parce que, outre qu'elle n'est pas lisible ou compréhensible, cette facture cache bien souvent des choses.

Par exemple, l'état du logement ?

Oui. Le bâti détermine environ 70% de la consommation d'un ménage. On ne peut pas faire des recommandations en matière d'utilisation de l'énergie si l'on ne se préoccupe pas en même temps de la qualité du logement et de ses performances énergétiques. On ne peut s'occuper simplement de l'Utilisation Rationnelle de l'Energie (URE) en présentant, par exemple, les bonnes pratiques à acquérir, si l'on ne s'intéresse pas à l'enveloppe du bâtiment. Les bonnes pratiques, à côté de cela, c'est presque une question de détail. C'est pourtant à cela que l'on essaie, usuellement, de sensibiliser les consommateurs : accomplir les bons gestes, avoir les bons réflexes. Ce n'est bien entendu pas suffisant. Il faut pouvoir dire aux ménages précarisés qu'ils ne sont pas responsables de l'état de leurs châssis ou du revêtement de la toiture. C'est une question qui devient alors résolument plus politique que celle de la responsabilité individuelle. Dans le domaine locatif privé, un propriétaire n'a aucun intérêt à rénover le logement qu'il donne en location. Ce n'est pas lui qui paie la consommation d'énergie qui en découle. Ce n'est pas lui qui paie, mais le logement qu'il loue est pourtant responsable de la majeure partie de la consommation... Si on parvient à faire rénover ce logement, on aura fait une bonne « économie » d'énergie. Pas seulement pour le locataire, mais pour l'ensemble de la communauté.

J'ai l'impression, à vous entendre, que ces Accompagnateurs sont un peu des « Docteurs House » de l'énergie...

Jusqu'ici les approches, en matière de suivi énergétique des ménages précarisés, étaient, au mieux, découplées. Le plus souvent, l'approche sociale de l'énergie se résumait au règlement des factures. Si vous estimiez, par exemple, que votre facture était trop élevée pour votre consommation et que vous vous adressiez à un service social, la logique était de vous aider à apurer la facture. Mais bien entendu, l'affaire se répétait puisque en réglant la facture, le problème n'était pas résolu. Le Service Energie a compris très vite que se rendre dans le logement de ces personnes et observer avec elles ce qui était problématique en termes d'alimentation ou d'utilisation de l'énergie était essentiel. On tombe sur des cas proprement absurdes. Par exemple, cette dame qui a payé pendant des années les consommations de son voisin, parce que les compteurs avaient été inversés au moment de leur mise en service. Ça, si vous ne venez pas y voir, c'est indécidable.

Le SE se construit de façon empirique. Si vous savez où vous voulez aller, vous savez aussi que le chemin qui y mène ne va pas tout droit...

Le postulat de base du SE, comme je l'ai dit, est de mettre des travailleurs sociaux sur le terrain de l'énergie. Il y a quantité de ména-

ges que ces politiques de prévention ne touchent pas, de même d'ailleurs qu'ils ne sont pas touchés non plus par les politiques sociales. C'est la raison pour laquelle il nous faut des traducteurs. Et des transmetteurs aussi : aujourd'hui, le Service Energie est en capacité de faire des recommandations que personne d'autre ne peut faire. Simplement parce que nous allons un pas plus loin sur ce chemin et que nous n'intervenons pas sur « la partie » mais sur « le tout ». Les résultats sur le terrain sont manifestes. Là où, par exemple, un service social aurait eu tendance — face à la quantité de dossiers énergétiques à gérer — à apporter une réponse de type mécanique ou subjective à une question touchant à une facture de gaz ou d'électricité, il en réfère maintenant au Service Energie, supputant que le problème qui est posé n'est pas si simple et que la facture révèle d'autres choses. Avec le Service Energie, il a désormais la capacité d'investiguer et de creuser la question. De nouveaux réflexes naissent. C'est parfait pour les ménages précarisés, ça l'est moins pour les propriétaires ou les fournisseurs... Car il faut bien le dire, il y a souvent des erreurs à un moment ou l'autre du processus : calorimètres, compteurs, relevés, tout cela demande à être vérifié et ausculté. Nous nous apercevons alors que, dans bien des cas, le sentiment des ménages sur leur trop de consommation et le montant de leurs factures est objectif.

Avec ça, vous ne devez pas avoir bonne presse auprès des fournisseurs...

Les AE sont des médiateurs. En ce sens, ils tiennent compte des intérêts de chacun. C'est essentiel pour parvenir à une solution. Si vous vous en tenez à un rôle essentiellement revendicatif, vous pouvez manquer votre objectif. Si même vous savez que votre mission première est de défendre l'utilisateur... On pourrait s'inquiéter de la légitimité du Service Energie auprès des fournisseurs. Après tout, nous ne sommes pas une société de défense des consommateurs ayant pignon sur rue... Notre grand argument, c'est l'objectivation des données. Devant une erreur manifeste, le fournisseur ne peut pas continuer de nier sa responsabilité. Et s'il se trouve que votre interlocuteur continue à s'entêter dans le déni, il existe des parades. Vous raccrochez le téléphone, vous attendez quelques minutes, vous appelez le call center et vous tombez sur un nouvel intervenant avec lequel vous retentez votre chance... La logique commerciale, il faut aussi savoir l'utiliser à son profit... Et bon, nous savons aussi où nous mettons les pieds depuis que l'énergie n'est plus un service public. Nous savons que le but d'un fournisseur n'est pas de s'entendre avec tous ses clients, ni de rendre le meilleur service possible. Ce n'est pas cela qui le guide... La libéralisation a complexifié bien des choses. Aujourd'hui, au prétexte que l'énergie est un marché, le client est censé accepter qu'il est lui aussi dans un jeu de concurrence. Qu'un fournisseur tâche de gagner le plus possible

sur un contrat signé, cela paraît désormais normal... Or évidemment que ça ne l'est pas. Et qu'il existe des règles et que les erreurs ne font pas partie des règles...

Combien de cas concerne votre travail ?

Environ 1000 personnes par an. C'est la partie émergée de l'iceberg. Ceux qui s'adressent à nous ou que l'on nous adresse. Mais je crains bien que si l'on y regardait de plus près et que l'on auscultait toutes les factures, on se rendrait compte que beaucoup plus de monde a un problème de facture énergétique. Les formules tarifaires les moins chères restent peu accessibles, par exemple, parce que peu connues et peu recommandées. Environ 80% des ménages fragilisés ne se rendent pas compte qu'ils peuvent changer de fournisseur. Ou n'activent pas leur droit au tarif social. Ou, dans des cas extrêmes, sont arnaqués par un propriétaire qui leur survend leur énergie... Nous constatons en tout cas que les économies que permet de faire le travail des Accompagnateurs Energie avoisinent une moyenne de 500€ par an. Ce n'est pas rien, par exemple, pour qui survit avec des revenus sous le seuil de pauvreté ou juste au-dessus.

A part cette objectivation financière, quels sont les critères qui vous permettent d'estimer que votre travail est réussi ?

La priorité absolue c'est que les ménages aient accès à une quantité suffisante d'énergie à un

prix raisonnable. Il s'agit de simple dignité humaine : être en mesure de se chauffer, de se laver, de cuisiner. Pour nous, il ne s'agit pas de faire un rapport de visite, stipulant les travaux à effectuer ou les gestes à poser pour diminuer sa consommation, comme cela s'est

LA PRIORITÉ ABSOLUE C'EST QUE LES MÉNAGES AIENT ACCÈS À UNE QUANTITÉ SUFFISANTE D'ÉNERGIE À UN PRIX RAISONNABLE

passé et comme cela se passe encore sans doute, laissant les gens démunis devant des aménagements d'isolation qu'ils sont incapables d'entreprendre et qui ne leur incombent pas. Si un AE, se présentant à domicile, se rend compte que le cadre de vie est largement insuffisant — nous parlons d'insalubrité par exemple — il ne va pas s'échiner à entamer une démarche d'Utilisation Rationnelle de l'Énergie qui n'aurait pas de sens. Nous ne pouvons pas faire un travail rationnel si le logement n'est pas lui-même rationnel, ce qui pose évidemment des questions politiques en cascade. C'est là que le Service Energie croise les questions environnementales. Tout ce qui affère à la question du bâti, à l'isolation ou aux économies et aux modes d'énergie appartient pleinement au domaine de l'environnement. Ce n'est pas non plus un hasard si l'équipe comprend aujourd'hui un écologue.

Pour en revenir à la question, nous estimons qu'un suivi a pleinement atteint son objectif lorsque le ménage a compris les enjeux et les liens qui existent entre les enjeux : le lien entre la facture et le compteur, le lien entre la chaudière et son chauffage, le lien entre ses droits de locataire ou d'usager et les obligations de son propriétaire ou de son fournisseur. Le principal étant qu'il se rende compte qu'il possède des droits et qu'il est bel et bien en capacité de les activer. Ce que nous réalisons, je pense que c'est une autre forme d'alphabétisation. Le travail de traduction que fournit l'équipe a pour but de permettre aux usagers de lire leur situation. Et d'être en capacité d'en tirer des conclusions.

Dire que l'on a parfaitement conscience, au Service Energie, qu'il s'agit là aussi d'un travail à bas bruit et que ce type d'action discrète n'attire pas spontanément sur elle les lumières des spotlights est peu dire. On sait que ce labeur est un labeur patient et qu'il faudra sans doute encore quelques années avant qu'on ne reconnaisse pleinement le bien fondé et la pertinence d'une proposition qui prend encore la peine d'« entrer dans le temps des gens » et d'apprendre à parler leur langue. S'il en fallait une illustration frappante, les propositions visant à lutter contre la fraude sociale présentées par le secrétaire d'Etat fédéral Bart Tommelein seraient alors tombées à point ... Voilà en effet que les relevés de consommation énergétiques des personnes paupérisées y étaient présentés comme

" POUR ÉTABLIR DES POLITIQUES, IL FAUDRAIT CHAUSSER LES LUNETTES DE LA JUSTICE SOCIALE. SI ON MET CELLES DE LA QUESTION ÉNERGÉTIQUE, CE N'EST PAS FAMEUX... "

un facteur discriminant de fraude permettant de déterminer si un tel appartement était ou pas occupé, par combien de personnes, etc... Bref, de vérifier si le locataire inscrit à l'adresse y habite vraiment ou s'il partage son logement alors qu'il est légalement considéré comme isolé. « Ces données de consommation qui font partie intégrante de l'intimité des personnes, fragilisées ou non, doivent rester privées, dit Elvis Mihalowitch. Il n'existe pas de moyenne sur quoi baser une politique fiable. Et une moyenne ne peut être un indice de fraude. ». C'est pourquoi le Centre d'Appui SocialEnergie et le Service Energie ont engagé, durant l'exercice 2014, des contacts divers leur permettant de construire un argumentaire et un dossier visant à contredire les arguments du secrétaire d'Etat. On trouvera, plus loin, copie du communiqué de presse qui a suivi l'annonce de cette « chasse énergétique aux fraudeurs » ou de cette « chasse aux fraudeurs énergétiques », on ne sait plus vraiment comment dire... On en termine là, avec le Service Energie ? Pas tout à fait. « Ce sera pour moi, un vrai facteur discriminant pour l'année 2015 de voir comment les femmes et les hommes politiques vont s'emparer de la question de la

pauvreté et quels moyens ils vont mettre à disposition pour les plus faibles. Pour établir des politiques, il faudrait chausser les lunettes de la justice sociale. Si on met celles de la question énergétique, ce n'est pas fameux... »

On voit mieux, je crois, le travail du Service Energie. Et pourtant, vous ne vous occupez pas que de cela, à la FdSS-FdSSB. Une fois créé le Service Energie, vous avez ressenti la nécessité de mettre en place aussi un « Centre d'Appui » ? Qu'est-ce que c'est que ce Centre d'Appui ?

Le chemin se fait en marchant, dit-on. Ce travail de proximité, celui qu'accomplit le Service Energie, ne nous a pas paru suffisant en soi. Individualiser le temps social, être proche des usagers, nous semble certes déterminant et reste essentiel si l'on veut en effet construire non pas une relation, mais une logique, une méthode. Mais pour que cette logique, que cette méthode aient quelque chance de se voir amplifiées et comprises, il nous fallait aussi, pensions-nous, intégrer les travailleurs sociaux. Or, ainsi que je l'ai précisé tout à l'heure, les travailleurs sociaux se trouvent souvent démunis devant les questions touchant au domaine énergétique et il n'y a rien d'étrange à cela. L'énergie est en effet une problématique relativement nouvelle dans le social, ou en tout cas une question qui ne fait pas vraiment partie du cursus des étudiants des Ecoles sociales. Il existe des mesures sociales qui peuvent être des leviers pour les travailleurs sociaux, qu'il faut pouvoir utiliser. Mais ces mesures font partie d'un arsenal qui

touche plus à la question de la consommation que celle de la précarisation. On n'apprend pas dans les écoles comment faire avec un fournisseur d'accès, il s'agit là de questions commerciales qui échappent au champ social habituel. Il fallait donc entreprendre là aussi une sorte de maillage avec les travailleurs sociaux. Fournir des moyens de compréhension et des outils d'action.

Il n'existait rien avant le Centre d'Appui ?

Si, l'intérêt de certains travailleurs sociaux pour le sujet. Sur base volontaire. Sans organisation véritable. Sauf pour ce qui est du Réseau de Vigilance qui a toujours envisagé la question de l'énergie comme une part intégrante de la question sociale. Dans les milieux décideurs comme dans l'opinion publique, l'on parlait du principe que les pauvres consomment plus, que c'est un fait, une donnée. Or, ce n'est pas vrai. Personne ne peut vérifier cela. En revanche, les ménages précarisés ont bien d'autres problèmes que celui du niveau de leur consommation. Si l'on ne fait pas ce constat au départ, on se trompe de politique. C'est pourquoi il nous a paru qu'il fallait pouvoir aussi répondre en ce sens aux questions et attentes des travailleurs sociaux.

Avec quel dispositif ?

Un site Internet. Au départ, le Centre d'Appui était un site Internet. Qui a permis de construire une notoriété et une réputation. Il

s'agit sans doute du site le plus complet sur la question. Il a mis un certain temps à se construire pour la raison qu'il nous fallait traiter un nombre importants de sujets et fournir beaucoup d'entrées. Il a été inauguré en janvier 2014. Depuis, son succès a dépassé très largement nos attentes : huit mille cinq cents visiteurs uniques en une année sur une question aussi pointue et spécifique que celle de l'énergie, c'est un réel succès. D'autant que cela ne concerne que les travailleurs sociaux de la Région bruxelloise, à qui s'adresse le site. C'est une formidable boîte à outils. Et c'est devenu une référence. Les travailleurs sociaux sont très satisfaits d'y trouver de quoi décrypter les factures, de quoi se faire une idée des modes de consommation des ménages. Cela leur permet de répondre plus vite aux demandes de leurs usagers. Ou de transférer le dossier au Service Energie si le cas reste obscur. Mais en même temps, on ne peut pas non plus limiter le travail du Centre d'Appui à un outil numérique. Une permanence téléphonique existe. Et un service de conseils juridiques aussi. Véronique Van der Plancke et Johanne Tilman encadrent les questions de droit. A terme, le succès de ces permanences sera certainement aussi grand que celui du site. On va dire : malheureusement...

Et puis, il y a aussi votre collaboration avec le Réseau de Vigilance que vous avez déjà évoquée...

Nous trouvons logique que le Centre d'Appui,

qui est largement basé sur l'informatique, donc du virtuel, soutienne et travaille main dans la main avec le réseau de Vigilance qui est un lieu physique. Un lieu physique d'échanges qui permet notamment la rencontre entre les CPAS et le secteur associatif, quelque chose d'essentiel, qui ne peut entrer dans les missions de la FdSS-FdSSB. Et cela nous permet de voir à quoi sont confrontés les travailleurs sociaux au quotidien. Et de découvrir bien des choses. Comme ces opérateurs qui revendent leurs dettes « énergie » à une société suédoise qui utilise un « mécanisme européen d'injonction de payer » qui permet de passer les débats contradictoires devant la Justice de paix. Nous ne pouvons découvrir cela qu'au sein du Réseau. Et c'est le Centre d'Appui qui, depuis cet exercice 2014 où il a reçu les moyens budgétaires qui lui permettent d'élargir sa mission, active son service juridique qui prend le relais de la question. C'est assez harmonieux...

Ce rapport d'activités pour lequel nous nous rencontrons sera lu, espérons-le, par les instances politiques et administratives qui financent votre travail. C'est le moment ou jamais de faire connaître vos recommandations pour l'avenir...

La priorité, c'est le dilemme bailleur-locataire. Autrement dit, comment faire en sorte qu'un propriétaire ait intérêt à rénover son logement. Et qu'il trouve lui aussi un profit à ce qu'un locataire ait moins de dépenses en matière

d'énergie. C'est la pierre angulaire de la question. Lancer un plan au niveau régional me semble essentiel. Ensuite, le politique devrait s'emparer de la répartition des charges dans les immeubles à appartements. Il est anormal qu'on ne légifère pas sur les compteurs uniques. Et que la répartition soit laissée au bon vouloir des propriétaires, via des sociétés de relevés des calorimètres elles-mêmes payées par les propriétaires... Dans la plupart des cas, le locataire ne paie pas sa consommation réelle. Le vide législatif est énorme. Enfin, il reste toute la question de la libéralisation... Et du choix qui est fait de faire d'un bien vital une marchandise. Mais ça, c'est une autre histoire...

On quitte alors Elvis Mihalowitch avec ces questions en tête. L'énergie est bien une question politique et de justice sociale. Elle est aussi au carrefour des questions sociales et des matières environnementales. La rénovation des logements, par exemple, qu'est-ce que c'est d'autre que l'illustration sans doute la plus pertinente de cette liaison entre deux domaines qui apparaissent pourtant dissociés dans l'esprit de beaucoup ? « *Rappelez-vous toujours de ce chiffre, dit Elvis, 70% de la facture énergétique des ménages que nous suivons ne sont pas dus à la consommation. Une fois que vous avez compris ça, vous pouvez établir des politiques...* »

Croisant alors David Lemin, en charge de l'équipe des Accompagnateurs Energie, je lui

demande s'il a l'un ou l'autre exemple concret, que je puisse communiquer au détour de ce rapport d'activités, sur les réalités rencontrées sur le terrain. Il me parle d'un homme, célibataire, dont l'eau avait été coupée en raison de travaux non effectués par le propriétaire et qui puisait de quoi s'abreuver, se laver et nettoyer à même une citerne dans la cuisine. « Vous voulez dire à Bruxelles, n'est-ce pas, aujourd'hui ? ». « Oui, aujourd'hui, à Bruxelles ».



Grimper au sommet et atteindre le petit bureau où siège Betty Nicaise, en charge des questions patronales à la FdSS-FdSSB. Les questions patronales nichent toujours dans les étages les plus élevés, allez comprendre pourquoi... Betty Nicaise est également présidente de la FASS, la Fédération des Associations Sociales et de Santé, qui regroupe presque tous les secteurs ambulatoires wallons et bruxellois. De son perchoir, j'imagine qu'elle a donc une bonne vue sur les changements qui se sont produits en 2014.

« Ce qui a changé en 2014, ce n'est pas tellement la teneur des questions, c'est plutôt la manière dont nous les abordons désormais, dit Betty Nicaise. Avec plus de consultation. Avec plus d'allers-retours. Avec plus de mouvement ». Car bien sûr, il faut faire partager les décisions qui touchent directement les secteurs. Ce qui ne va pas toujours de soi. « Je ne vais pas rappeler que nous sommes en Belgique. Si ? dit Betty. Lorsque nous siégeons en Commission paritaire, nous échangeons avec d'autres acteurs qui ne partagent pas obligatoirement les mêmes valeurs que nous. Chaque décision est donc le fruit d'un savant compromis. Ce qui est parfois compliqué à faire entendre aux secteurs. Bien sûr que nous n'obtenons pas tout ce qui nous paraît souhaitable. C'est pourquoi il nous faut faire un travail de pédagogie et d'argumentation avec nos membres, de façon qu'il n'y ait pas de ma-

lentendus. C'est la raison pour laquelle nous avons amplifié les moments de consultation avec les secteurs. »

La FdSS-FdSSB, depuis un an maintenant, a pris le parti d'informer ses membres sur les questions patronales et de les consulter. Des Plénières Employeurs ont lieu tous les deux mois et s'emparent à chaque fois d'un sujet spécifique : la législation sur le bien-être au travail, les nouvelles lois sur les marchés publics, les mesures particulières prises en Région bruxelloise vis-à-vis des travailleurs âgés ou handicapés,...

« Elles remportent un succès grandissant et sont réellement appréciées des membres. C'est pourquoi d'ailleurs, nous pensons mettre sur pied — en 2015, mais nous y travaillons dès à présent — des réunions destinées aux associations employant un personnel important, dont les problématiques et dont la gestion n'ont plus grand chose à voir avec les petites associations employant quelques personnes... En visant essentiellement à échanger les bonnes pratiques et à mettre sur la table, et sans tabou, les questions que ces « grosses associations » se posent afin de s'inspirer des expériences des autres membres. Nous impulsions également un processus participatif avec les membres de la FdSS-FdSSB sur les ordres du jour des réunions de la FASS. Il est important de donner à connaître l'agenda et son contenu afin de permettre des réactions en amont. Si quelqu'un veut faire valoir une position particulière ou une propositions spé-

cifique ou même une simple réflexion, il vaut mieux que cela se passe avant qu'après.... Avant l'heure, contrairement à ce qu'on dit, ce n'est pas toujours trop tôt... Une circulation de l'information bottom-up —du bas vers le haut— ou en tout cas de façon horizontale permet d'éviter beaucoup de quiproquos ou de maladresses et d'économiser du temps. Le nouvel organigramme et la répartition des fonctions au sein de la FdSS-FdSSB me permet personnellement de m'y consacrer plus entièrement désormais ».

On aura compris que la question des usagers, déjà abordée ici avec Céline et Charles ou bien avec Alexia ou Julie, est centrale à la FdSS-FdSSB. Je demande à Betty Nicaise quelle est leur place lorsque l'on réalise des Plénières Employeurs ou lorsque l'on siège en Commission paritaire où les sujets tiennent plus de l'organisation patronale des secteurs que de l'intérêt des usagers...

« Chaque fois que nous défendons le secteur, c'est toujours au service des usagers. C'est toujours ainsi que la FdSS-FdSSB agit au sein de la FASS et c'est aussi de cette manière que la FASS intervient au sein des diverses instances où elle siège. Mais à vrai dire, il n'existe pas vraiment de distinguo entre la question patronale et celle des usagers. Tout ce qui contribue au bien-être des travailleurs bénéficie aussi et très directement aux usagers. Une question récurrente concerne, par exemple, la gestion du temps des travailleurs sociaux. Et cette question est moins référente à

un temps de travail mal ou trop peu employé qu'à du temps trop utilisé ou manquant. Les travailleurs ont le nez sur le guidon en permanence et doivent faire face à de la souffrance toujours recommencée. Les conditions de travail que leurs employeurs leur octroient sont donc déterminantes si l'on veut qu'ils accomplissent au mieux leur mission, afin de soutenir au mieux les demandes des usagers. C'est un cercle vertueux... »

Parlons-en donc de ces souffrances. Mais peut-être moins de celles que les travailleurs sociaux rencontrent que de celles qu'ils intègrent dans leur travail quotidien. Est-ce que le secteur social rencontre des problématiques spécifiques ?

« En Commission paritaire ou dans les Fonds sociaux (Maribel, Fonds de formation), nous siégeons avec d'autres secteurs du social et de la santé, l'aide à domicile et les milieux d'accueil d'enfants, par exemple. Nous rencontrons des problématiques semblables. Quand on est tout le temps confronté à tout ce qui ne va pas dans une société, c'est usant. C'est parfois le personnel des associations lui-même qui est un « groupe à risque ». Par exemple dans les crèches : un personnel féminin, vieillissant, peu qualifié, mal payé...

Et pourtant assez curieusement, il y a assez peu de « turn over » dans le secteur social. Bien que la charge soit lourde, il semble que la responsabilité devant cette charge soit prioritaire pour les travailleurs. On voit qu'il

y a encore beaucoup de travailleurs d'âge avancé, proches de la retraite, qui sont toujours sur le pont. Ce sont des militants. Ils font partie d'une génération qui a pris la question sociale à bras le corps, dans des conditions de travail et de salaire souvent difficiles. La situation matérielle des travailleurs sociaux s'est beaucoup améliorée avec le grand « Accord du non marchand » de 2001. On commence à constater un turn over plus important parmi les nouveaux engagés, plus jeunes, moins expérimentés, sûrement mieux formés mais aussi un brin plus « technocrates ». Ce n'est pas une critique, plutôt une évolution sociétale inéluctable. Mais il faut faire aussi la distinction entre les travailleurs du secteur privé et ceux des CPAS, par exemple, où en raison des règles plus strictes sans doute, et de la charge de travail énorme, cette question du désinvestissement est beaucoup plus criante. Heureusement, nous avons la chance d'avoir des formations, des intervisions, des rencontres avec les collègues. C'est capital si l'on veut que le personnel trouve et garde sa place... Et c'est là aussi que le travail en Commission paritaire et dans les Fonds sociaux prend tout son sens en favorisant ce type d'actions. »

Trouver et grader sa place... Cela concerne tant le travailleur que l'employeur. Qu'est-ce qu'il voit, lui, l'employeur ? Par quel bout doit-il s'emparer de sa lorgnette s'il veut regarder l'avenir ?

« Les questions de financement vont inévitablement beaucoup influencer le secteur dans les

mois et les années à venir. Il va y avoir des remodelages, des adaptations, des recadrages importants. Il y a aussi la question du financement des ACS à Bruxelles comme des APE en Wallonie. La question de l'évaluation, qui est posée aujourd'hui au travers de la question des ACS, n'est pas problématique en soi. Pas plus que l'idée de créer des tremplins pour

LE SOCIAL N'EST PAS UNE RAMPE DE LANCEMENT. LE SOCIAL DEMANDE DU TEMPS LONG

l'emploi des jeunes. Mais, sachant que l'associatif fait une partie du travail qui pourrait incomber aux services publics (alphabétisation des primo-arrivants, écoles de devoirs, aide aux victimes d'agressions, aide aux détenus, prévention de la toxicomanie, etc. etc.), il n'est pas acceptable que ces emplois deviennent temporaires. Le social n'est pas une rampe de lancement. Le social demande du temps long. En formation des travailleurs comme dans le travail lui-même. Le refinancement Maribel est tout autant remis en question. C'est dire l'ampleur des chantiers qui nous attendent. Mais de façon plus générale, lorsque l'on fait du travail social, il est impossible de ne pas en tirer un certain nombre de conclusions sur le fonctionnement de notre société : nécessité d'un relèvement des minima sociaux, d'une augmentation des bas salaires, de la suppression du statut de cohabitant, d'une indi-

vidualisation des droits... Très exactement le contraire des politiques qui sont aujourd'hui menées. Le secteur, dont l'une des missions est d'interpeller le politique sur les réalités qu'il rencontre, se demande s'il ne parle pas dans le vide ».

Les relations entre l'aide alimentaire et la pauvreté sont anciennes. La nourriture a toujours été considérée comme un moyen adéquat d'aider efficacement les plus fragilisés... Si même on peut en questionner les formes et si même l'action caritative a longtemps pris le pas sur le travail social. C'est par là que je voudrais commencer mon dialogue avec Brigitte Grisar qui, à la FdSS-FdSSB, assume l'intérim de la coordination de la cellule « Aide alimentaire ». En lui demandant pourquoi la FdSS-FdSSB avait finalement souhaité s'investir dans un secteur traditionnellement occupé par des associations comme les Restos du Cœur ou les Banques alimentaires...

« La question de « comment se nourrir » est revenue en force il y a quelques années à Bruxelles et en Wallonie. Ce sont les membres qui en ont fait la demande et ont attiré l'attention de la Fédé sur cette question. Les Centres constataient qu'ils recevaient de plus en plus de demandes touchant à la question alimentaire : où trouver un colis, où trouver un resto social... Il fallait donc contribuer à sortir de l'ombre une question qui, jusque-là, se trouvait effectivement traitée par le biais de la charité, même si c'est parfois par une charité moderne et médiatique comme les Restos du Cœur... L'image charitable de la bienfaisance occupait tout l'espace. Que la FdSS-FdSSB s'empare de la question, c'était aussi la repolitisiser, la réintégrer dans le champ du social.

C'ÉTAIT AUSSI RAPPELER QUE L'ALIMENTATION EST UN DROIT FONDAMENTAL

C'était aussi rappeler que l'alimentation est un droit fondamental ».

Qu'a-t-elle alors découvert lorsqu'elle a pris son poste ?

« J'avais une image effectivement un peu caricaturale du secteur. J'en faisais, comme beaucoup, une lecture un peu simple, empreinte de clichés. Notre éducation a en effet largement contribué à dépolitiser cette question, à la faire glisser du domaine des droits à celui de la bonne volonté et de l'aide « au prochain ». Aussi, lorsque je me suis rendu compte que l'Union Européenne fabriquait, ou en tout cas empaquetait, des produits spécifiques à destination des pauvres, j'ai été mise tout de suite en face des contradictions du secteur. Je n'imaginai pas que la pauvreté était organisée à ce point-là. J'avais en revanche pleinement conscience du fait que la pauvreté était entretenue... »

Une pauvreté entretenue... Est-ce que cela signifie que l'on se fourvoie lorsque l'on dit lutter contre la pauvreté ?

« Il faut en tout cas avoir conscience des limites. On gère la pauvreté. On la combat. Mais on ne parvient pas encore à la vaincre. Il est important de le savoir dès lors que l'on

s'empare de la question. Il y a un côté « tonneau des Danaïdes », quelque chose qui peut paraître très décourageant. C'est pourquoi il faut sans doute la regarder autrement et choisir d'autres angles d'attaque. C'est l'objectif qui était poursuivi lorsque nous avons mis sur pied la Concertation Aide Alimentaire, reconnue depuis l'an dernier par la CoCoF en tant que Réseau social dans le domaine de l'Action sociale et de la famille » et fort soutenue financièrement par la COCOM depuis plusieurs années.

ON GÈRE LA PAUVRETÉ. ON LA COMBAT. MAIS ON NE PARVIENT PAS ENCORE À LA VAINCRE

Quel nom curieux elle porte aussi, cette Concertation... Elle concerte qui et quoi, cette Concertation ?

« Elle pose déjà les balises de la FdSS-FdSSB en termes de méthodologie. A la Fédération, rien ne se fait qui ne soit discuté et mis en débat en amont avec les acteurs et les protagonistes des secteurs. Dans le cas de la Concertation Aide Alimentaire, elle s'est mise en place en même temps qu'une recherche capitale lancée dans la maison, il y a quelques années. Les acteurs se sont agrégés progressivement. De façon informelle au début. Et puis de façon structurée sur base de quatre plénières par an, intégrant des associations qui ne sont pas membres de la FdSS-FdSSB, comme

le réseau des épiceries sociales. Elle regroupe aujourd'hui une centaine d'associations, dont une quarantaine sont actives au quotidien. La Concertation vise à lutter contre les inégalités sociales en matière d'accès à une alimentation saine. Elle s'occupe aussi des questions touchant à la problématique de l'approvisionnement ou de la promotion de la santé ».

Concrètement, Brigitte, qu'est-ce que ça veut dire ? Et surtout comment cela se traduit-il ?

« Lutter contre les inégalités sociales passe par une professionnalisation du secteur, via des formations, des plénières, des échanges de bonnes pratiques ou des relevés des facteurs empêchants. Très concrètement, nous nous sommes occupés dernièrement d'une question qui embarrassait beaucoup de membres : celle de la TVA qui posait souci pour l'accès de certaines associations à des produits invendus. Nous avons créé un groupe de travail et entamé des interpellations politiques qui devraient porter leurs fruits en 2015. Nous avons bon espoir d'y parvenir rapidement... Pour ce qui est de l'aspect de l'approvisionnement, nous avons fait connaître un certain nombre de recommandations en matière de qualité nutritionnelle des produits. C'est une chose essentielle. On ne peut pas se contenter de recevoir ce qui reste ou ce qui est disponible. On doit faire savoir que la qualité est aussi importante que la quantité... Mais le gros travail dans ce secteur, en 2014, a été la mise sur pied de la plateforme « Soli-Food », dont nous reparlerons j'imagine...

Pour ce qui est de la promotion de la santé, outre les groupes de travail se penchant sur la qualité nutritionnelle des colis, nous avons également lancé la production d'une brochure intitulée « L'aide alimentaire, un espace propice pour parler d'alimentation » où nous donnons des pistes et des outils pour travailler à l'accès à une alimentation saine. Elle est en cours de réalisation et sortira en mars 2015. En outre, nous intervenons aussi directement auprès des équipes et parfois aussi directement auprès des publics en organisant des animations avec des spécialistes de l'alimentation sur les questions de la pyramide alimentaire ou sur les aliments protéinés dans les colis, par exemple. Et nous tentons aussi de faire se rencontrer des secteurs qui se connaissent peu ou mal, mais qui partagent pourtant les mêmes publics et les mêmes questions, en organisant des journées de rencontres entre professionnels de l'aide alimentaire et personnel des Maisons médicales autour des questions de l'alimentation. La relation avec les Maisons médicales nous permet également d'organiser des journées d'information entre professionnels ou des ateliers cuisine pour les bénéficiaires de l'aide alimentaire, mais nous comptons, en 2015, approfondir encore la question en mettant sur pied des rencontres locales entre les deux secteurs sur la question spécifique des animations en matière alimentaire. Il nous paraît intéressant de mettre en relation des personnes travaillant sur les mêmes questions dans un même quartier ou un même environnement... »

Et ce travail avec des professionnels de la santé renvoie aussi, j'imagine, à la définition de ce que peut bien être une alimentation dite « saine »...

« Tout à fait. L'alimentation est un domaine en recherche et en changement permanents. Par exemple, la pyramide alimentaire dont je parlais tout à l'heure, n'est apparemment plus un concept opératoire, aujourd'hui : il est en tout cas remis en question. On doit sans arrêt revoir ses classiques. Il nous faut sans cesse affiner nos définitions et nos volontés. Mais en même temps, il serait illusoire aujourd'hui de vouloir s'engager dans la voie du bio pour tout le monde. Si l'accès à une alimentation en fruits et légumes est facilité, le pas en avant est déjà énorme... A l'inverse, faut-il que ces colis comprennent des plats préparés qui ne représentent pas ce que l'on est en droit d'attendre d'un produit qualitatif ? Oui, sans doute, pour les personnes qui ne n'ont pas les moyens de cuisiner. C'est tout le paradoxe de ce domaine. Il faut trouver un équilibre. Les secteurs de l'alimentation durable ou de la lutte contre le gaspillage alimentaire nous interpellent beaucoup sur ces questions. Il faut les prendre en compte. Mais ne pas se dire non plus que l'on peut engager un processus volontariste visant à une qualité nutritionnelle telle que l'entendent les promoteurs du bio. Ce serait aller trop vite en besogne. Les travailleurs sociaux se font moins d'illusions. Ils savent ce que cela veut dire en matière d'information, de formation et de coût financier aussi... D'où cette fonction d'équilibriste de la Concertation... »

Allons donc voir si cet équilibre est aussi de mise dans l'autre réseau dont s'occupe la Concertation Aide alimentaire, le Réseau des Epiceries sociales Wallonie-Bruxelles, acronyme : REPIS...

« Une proposition originelle de Crédal, qui voulait se faire une idée de l'existant et du fonctionnement des épiceries sociales en Wallonie et à Bruxelles... Initialement, il était coordonné par la FdSS-FdSSB jusqu'à ce qu'un bureau composé de la Fédération, mais aussi de la Croix-Rouge de Belgique et de plusieurs CPAS et associations bruxellois et wallons voie le jour. C'est dire en effet si l'équilibre nous importe... Une des dernières productions du réseau, qui regroupe une quarantaine d'épiceries et dont le bureau est composé de huit membres, est le guide « Monter une épicerie sociale : 10 clés pour monter son projet » paru en 2014. Pour autant, REPIS poursuit sa recherche de la définition de ses priorités et de ses méthodologies dans des allers-retours permanents avec les différents partenaires. Sachant néanmoins que sa mission principale pour l'exercice 2014 est la mise sur pied du système d'approvisionnement « Soli-Food » qui n'est pas un gros morceau, mais un très gros morceau... Le réseau s'est volontairement focalisé sur la problématique d'une plateforme d'approvisionnement et de la mise sur pied d'une centrale d'achats. L'étude de faisabilité de Crédal sur les épiceries sociales émettait en effet cette hypothèse et faisait cette proposition. En 2015, dans quelques mois seulement — maintenant que nous avons trouvé les moyens de monter le projet Soli-Food,

avec notamment l'engagement de Grégoire Van Zeebrouck et l'élargissement de l'équipe — cette plateforme existera. Ses objectifs sont à la fois simples et ambitieux : approvisionner tout le secteur de l'aide alimentaire avec des produits variés, des fruits et légumes frais, réduire les coûts logistiques et de transport, négocier les meilleurs prix avec des fournisseurs variés et proposer une plus grande variété de produits aux clients. En gardant en tête que tout cela a aussi pour but de permettre aux travailleurs sociaux qui passent un temps important à gérer toutes ces questions logistiques et commerciales de retrouver de quoi revenir à leur métier, c'est-à-dire au travail social avec les bénéficiaires... Ce n'est pas rien et cela représente une des plus-values du projet. L'autre étant de proposer de la qualité différente et de quitter la logique du fournisseur unique qui permet certes, précisément, d'économiser du temps, mais qui limite d'autant la variété des approvisionnements. Mais la création de Soli-Food va, par effet rebond, poser la question des objectifs suivants du réseau REPIS. Sa mission est-elle terminée ? Va-t-il s'orienter vers d'autres domaines ? Ce sera le grand questionnement de 2015 ».

Pour l'instant, comme on l'aura compris, la priorité est au montage de Soli-Food. Avec tous les membres de REPIS ? Avec les quarante épiceries sociales que compte le réseau ?
« A terme, bien sûr. Pour le lancement, nous avons préféré nous en tenir à un échantillon d'une dizaine d'organisations d'aide alimen-

taire. Même si nous savons, - nous en avons fait l'analyse - que le destin de Soli-Food et la garantie de sa pérennité est de s'ouvrir à l'ensemble du secteur de l'aide alimentaire, c'est-à-dire aussi aux restaurants, à la distribution de colis, etc... »

La suite, donc, est prévue pour 2015. Et pour 2016, également, si l'on veut bien envisager la question du long terme du social et de sa progressivité... Car, bien évidemment, ce secteur-là, comme d'autres est soumis aux variations politiques. Si même avant, tout n'était pas parfait, la fin du PEAD européen (Programme Européen d'Aide aux plus Démunis) et sa transformation en FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis) n'est pas pour rien non plus dans la création de cette plateforme... Si donc, le temps et les financements politiques entendent que Rome ne s'est pas faite en un jour et que le Colisée coûte encore aujourd'hui en entretien, je demande à Brigitte Grisar quel serait donc le prochain projet à mettre sur pied ? La réponse fuse.

« Faire le lien entre les agriculteurs et le secteur social de l'aide alimentaire, créer des solidarités entre les surplus des uns et les manques des autres ».

Une nouvelle plateforme en vue ? Et pourquoi pas, alors, l'appeler Soli-Terre ?



LES TRANS- VERSALITÉS

La FdSS-FdSSB possède deux services transversaux : la cellule communication et le service administratif. Comprenez qu'ils traversent tous les secteurs de la Fédération et que leurs activités sont intimement liées à la vie de l'organisation. Rien, ou très peu, ne se fait, sans que l'un ou l'autre de ces services, ou les deux, soient concernés et impliqués.

L'arrivée d'Hélène Lhoest, en tant que responsable financière en avril 2014, a renforcé la capacité de réaction du service financier, jusque là occupé par une seule personne, Laurence Turine. La croissance de la FdSS-FdSSB et de ses activités a naturellement amené à consolider ce service clé. En 2004, soit voilà dix ans, la FdSS-FdSSB comptait 8 équivalents temps pleins tandis qu'aujourd'hui, elle occupe 31 travailleurs, soit 22 équivalents temps pleins. Ce qui fait une vraie différence, ne serait-ce que pour gérer les vingt-deux sources de financement et leurs justificatifs... Au niveau des chiffres, l'année 2014 se présente en équilibre et le service administratif se réjouit d'être sorti des tensions de trésorerie et des charges financières qui leur sont liées. Si l'équilibre a toujours été obtenu dans les années antérieures, il faut aussi reconnaître qu'il était fragile

et ne tenait qu'à un fil. Cette année, de nouveaux revenus exceptionnels, issus d'activités de guidance et de consultation pour d'autres associations ont créé les conditions de cette embellie. Les charges financières (de l'ordre de 35.000 euros en 2013) ont fortement diminué, ce qui est vraiment la bonne nouvelle de l'exercice.

Et 2015, alors ? Ici, les visages se figent un peu. Les restrictions budgétaires du secteur ne font pas partie des bonnes nouvelles à venir. On appréhende des modifications en matière de subventions. Tenir l'équilibre sera une gageure. Il faudra gérer au cordeau. Mais les mesures sont prises, assure-t-on au service administratif, pour que ces diminutions annoncées pèsent le moins lourd possible sur l'équilibre global. Et elles seront tenues.

La cellule communication — qui est responsable du présent Rapport d'Activités — a aussi connu des changements en 2014, avec notamment l'arrivée de Paul Hermant en tant que référent. Le mot de « communication » en soi est un peu trop court pour expliquer clairement que le travail, ici, vise surtout à installer un « éthos de la relation », soit à s'assurer que les choses se transmettent et que l'information circule, certes, mais dans une cohérence globale qui dépasse les demandes et les urgences sectorielles. La cellule « communication » s'est donné trois pôles d'intervention : la communication interne (en collaboration avec les divers secteurs de la FdSS-FdSSB), la commu-

nication avec les membres et la communication de type institutionnel, qu'elle concerne les relations avec le monde politique, les médias ou la société civile dans son ensemble.

Un des atouts de la cellule communication c'est que, avec Hanna Dupont, la FdSS-FdSSB possède son propre service graphique, ce qui dispense de recourir à des services extérieurs et rend plus fluides les allers-retours entre les demandes des secteurs et les propositions de la cellule. En outre, lors de cette année, la cellule a pu aussi compter partiellement sur Marie Hanse dont les compétences en matière de stratégie communicationnelle seront bien utiles en 2015.

Le nombre de demandes auxquelles la cellule doit répondre en interne est important et suffit à épuiser une bonne part des capacités humaines et techniques de l'équipe. Pour ce qui est de la communication interne et le service aux divers secteurs de la Fédération, notons par exemple la tenue du colloque « Energie et Action sociale : quelles réponses possibles ? », la réalisation du guide « Comment monter une épicerie sociale », la réalisation de la plaquette sur les sept secteurs de l'Action sociale à Bruxelles, la création de logos, la réalisation et la tenue à jour du répertoire de l'aide alimentaire, le répertoire des épiceries sociales, divers flyers (plénières employeurs, aide alimentaire, REPIS, recherch'action, formations,...), l'élaboration de la première brochure de la collection « Regards Croisés » de

la cellule recherch'action, l'édition et la réédition d'affiches pour la Concertation Aide alimentaire et le Service Energie, la création de logo pour le Service Energie, la gestion quotidienne du site Internet... jusqu'à la réalisation d'une bache bien utile pour les manifestations du non-marchand et d'autres...

Pour ce qui est de la communication avec les membres et le public de la FdSS-FdSSB, la newsletter intitulée « Quoi de neuf » a changé de nom, de forme, de périodicité et de contenu (elle s'appelle désormais « Le lien social ») afin de mieux correspondre aux questions du secteur et à permettre une plus grande diversité des informations (de la Fédération, des membres, mais aussi des informations plus générales touchant aux divers secteurs). L'évaluation de ce changement de formule sera effectuée en 2015, à la parution du quatrième numéro. En outre, la cellule communication participe de façon active aux diverses rencontres et Intercentres organisés par la coordination des secteurs bruxellois. Dans ce cadre, il est aussi prévu de trouver un nouveau lieu de réunion fixe (pour les Intercentres généraux) et des négociations avancées sont en cours avec le Théâtre Varia. Il semble effectivement important de trouver un cadre suffisamment différent des lieux de travail habituel des travailleurs du social et de créer des ponts avec le secteur culturel.

Enfin, pour ce qui concerne la communication à visée externe, décrite ici comme « institution-

nelle », la cellule communication s'investit bien évidemment dans la rédaction de divers communiqué, plaidoyers, réunions et rencontres avec le monde politique et les mouvements de la société civile. Un accent a été porté, à cet égard, sur l'implication de la FdSS-FdSSB dans les divers mouvements nés dernièrement et dont les objectifs croisent et rejoignent ceux de la Fédération, notamment en matière de lutte contre la pauvreté.

Parmi les réussites de cette année, on notera notamment le guide « Comment monter une épicerie sociale », qui a demandé à la fois de la recherche et de la création, mais dont le succès a été retentissant. Comme l'a été le premier numéro de la collection « Regards Croisés » de la recherch'action consacré aux enjeux de l'accueil. De même que le site Internet du Centre d'Appui SocialEnergie, lui aussi très suivi. 2014 aura validé l'idée que les outils créés au sein de la FdSS-FdSSB ont une audience et un public plus large que ce qui était estimé jusque là.

Il faut donc comprendre la cellule Communication comme un organe de production de documents mais aussi comme un atelier de propositions d'idées et de sens. Outre la validation de ses divers outils mis en place (newsletter, Internet, éditions), l'année 2015 sera notamment consacrée à la définition d'une stratégie de communication plus affinée encore et sans doute plus ouverte au monde extérieur, afin de poursuivre le chemin ouvert en 2014.

03

LES ACTIVITÉS, LE DÉTAIL

38

LA COORDINATION DES SECTEURS

Comme décidé en 2013, suite à l'augmentation de la pression et de la charge de travail des équipes, l'IC a maintenu la fréquence de ses réunions, à raison d'une rencontre toutes les 6 semaines. L'IC s'est donc réuni 7 fois au cours de l'année, aux mois de janvier, mars, mai, juin, septembre, novembre et décembre 2014.

Lors de ces réunions, **le tour de présentation approfondie des Centres**, entamé en 2013, s'est prolongé. Ainsi le service social mutuelliste de PARTENAMUT, la Porte Verte et le CASAF ont présenté leurs spécificités, leurs axes de travail, leurs activités et projets et l'évolution de ceux-ci. Ces présentations restent un moyen privilégié d'échanger et de renforcer les liens entre les centres.

Nous avons également abordé le malaise et les difficultés rencontrées par les équipes de

certaines centres (SESO, Caritas International, CSP) suite aux **politiques de Fedasil**. La diminution drastique des financements en matière d'accueil et d'hébergement des primo arrivants a eu des conséquences lourdes, particulièrement au niveau de SESO, qui a dû prendre des décisions difficiles et licencier une partie de son personnel. L'IC analyse ce changement de politique comme le basculement probable de l' « aide aux demandeurs d'asile » des politiques sociales vers les politiques de l'intérieur.

Bernard Vansnick quittant son poste de coordinateur Brabantia et prenant par ailleurs une pause-carrière, l'IC a décidé d'avancer **l'élection du coordinateur IC CAP** de 3 mois. Le coordinateur a un mandat de 4 ans, il prépare l'ODJ des IC en collaboration avec la FdSSB et siège au Bureau et au CA de la FdSS-FdSSB à titre d'invité. Hélène Montluc, coordinatrice du CASAF a présenté sa candidature et été élue à l'unanimité comme coordinatrice de l'IC CAP.

Les **évolutions au sein de la FdSS-FdSSB** ont aussi fait l'objet de communication et de clarification en IC : départ du secrétaire général, Charles Lejeune et son remplacement par Céline Nieuwenhuys ; changement de fonction de la coordinatrice de l'IC, Betty Nicaise assure désormais la coordination générale des secteurs (CAP, SAJ, ER, CASG, CSSW) et se consacre au pôle patronal et engagement de la nouvelle coordinatrice IC CAP et

CASG, Julie Kesteloot ; renforcement de la cellule communication avec l'engagement de Paul Hermant. Le nouvel organigramme de la FdSS-FdSSB a été partagé.

Ainsi, la nouvelle organisation permet de répondre à la volonté de **renforcer les synergies entre les CASG et les CAP**. L'arrivée de la nouvelle coordinatrice a été l'occasion d'entamer un travail de réflexion sur le rôle et les finalités de l'IC. Quels projets pouvons-nous développer tout en tenant compte des contraintes et des limites de chacun ?

Un **IC commun CAP CASG** a été consacré à l'élaboration d'une note politique adressée au nouveau gouvernement afin de faire entendre la voix du secteur et de tenter de peser dans la déclaration de politique générale de la Région bruxelloise. Cette note reprenait les recommandations et revendications du secteur d'une part, quant aux politiques sociales et économiques impactant directement les usagers des centres et d'autre part, quant aux modes de financements et aux moyens accordés aux centres.

Nous avons consacré une réunion à un **Focus Group organisé par le FEBI** afin d'identifier les besoins spécifiques du secteur en matière de formation et ainsi permettre d'adapter au mieux les offres de formations.

Nous avons également reçu des **invités** : Stefania Perrini du Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté est venue nous présen-

ter le projet du Forum Bruxellois Lutte contre la Pauvreté autour de l'**innovation sociale** en temps de crise dans le cadre de la Journée mondiale du refus de la misère du 17 octobre.

Annette Perdaens de La Strada est venue présenter la problématique des **SHNA** (Structures d'Hébergement Non Agréées). Les CAP ont été invités à signaler au groupe de travail sur les SHNA toute maison d'hébergement qui ne serait pas encore répertoriée dans la liste ; ainsi qu'à soutenir le travail de lobbying auprès des acteurs concernés.

Muriel Allart du SMES-B et Vincent Desirotte de l'asbl Infirmiers de rue nous ont présenté le projet **Housing First**, accès immédiat à un logement pour les personnes sans-abri. Un débat intéressant a suivi la présentation sur la question de l'accès au logement dans un marché locatif saturé.

Par ailleurs la FdSS a également **informé** ses membres via l'IC :

- ♦ Présentation des ministres et de la déclaration de politiques générale de la Cocom.
- ♦ Alexia Serré a présenté le rapport SySSo et l'état des réflexions sur l'interprétation et l'exploitation des données statistiques.
- ♦ Mise en place dès 2015, en plus des plénières Employeurs, de

réunions traitant d'aspects patronaux et s'adressant spécifiquement aux « gros » employeurs. Des questions liées à la gestion de grandes équipes (droits et devoirs de l'employeur, législation, remplacements, contrats de travail, ...) y seront abordées.

- ♦ Section action sociale du conseil consultatif

Au niveau **administratif** :

Accompagnement des centres dans les démarches administratives suite au changement de pratique de l'administration au niveau du temps de travail hebdomadaire reconnu par la Cocom, dit « dossier 38h/sem ».

PERSPECTIVES

2014 aura été une année charnière marquée par divers changements (organigramme de la FdSS-FdSSB, nouvelle coordinatrice sectorielle et nouvelle coordinatrice IC).

L'année se clôture sur la planification 2015 des IC CAP, des IC communs CAP-CASG mais aussi par la mise en place de nouveaux espaces de rencontres et de réflexion entre les services qui vise une plus grande participation des travailleurs sociaux aux dynamiques sectorielles.

Des groupes de travail communs seront donc

mis en place début 2015. Ceux-ci répondent aux besoins identifiés suite aux échanges et aux réflexions de l'année écoulée, à savoir :

- ✦ GT « Interpellation politique » : alimenter par les constats du terrain le travail de plaidoyer de la FdSSB ainsi que proposer des outils de communication pour les centres
Objectif : renforcer le plaidoyer du secteur
- ✦ GT « Récolte de données » : partir de la pratique d'encodage des travailleurs sociaux et des résultats statistiques pour mener des discussions de fond sur la pratique du travail social ; les enjeux et sens de l'encodage, ...
Objectif : échanges de pratiques + remettre du sens dans l'encodage
- ✦ GT « Question d'identité : quels indicateurs d'activités ? » : mener une réflexion et interroger l'identité des services sociaux généralistes
Objectif : renforcer l'identité et le discours du secteur dont la spécificité est d'être généraliste.

Les IC communs CASG CAP seront systématisés : 4 rencontres sont déjà programmées. Ces rencontres seront « thématiques », l'idée étant de renforcer les synergies entre CAP et CASG et d'aborder de manière alternative des questions sociales. En 2015, nous aborderons la question de la « déprivatisation » de la vie privée dans le cadre du travail social.

Les différentes rencontres CAP-CASG (groupes de travail et IC communs) auront lieu au Théâtre Varia qui nous accueillera dans le cadre d'une nouvelle collaboration avec la FdSS-FdSSB à développer en 2015.

.....

LA RECHERCH'ACTION

JANVIER :

Dans la continuité de 2013, poursuite de la recherche « Regards croisés »

FÉVRIER :

Le 17/02, à l'occasion de l'évènement « Zoom sur l'action sociale »

- ✦ Colloque de présentation des 1ers résultats de la recherche Regards croisés
- ✦ 1ère installation de l'exposition « paroles d'usagers »

VERS MARS/

AVRIL :

Recueil de données wallon :

Production des rapports d'analyse, transversale et par centre, des données

recueillies en 2013 par les CSSW

MARS À JUIN :

Regards croisés – A la rencontre des usagers wallons : série d'entretiens dans les centres wallons

AOÛT :

le 28/08, « interprétation des données SySSO 2013 » par les professionnels des CAP et CASG qui utilisent le programme SySSO

SEPTEMBRE :

Début d'une nouvelle recherche « *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain* »

OCTOBRE :

- ✦ **Regards croisés** - Lancement de la phase « Retour vers les équipes » : premiers groupes de travail (qui se poursuivront jusqu'en avril 2015)
- ✦ Production du rapport l'analyse transversale des données recueillies en 2013 par les CASG et les CAP via le recueil de données SySSO.
- ✦ Du 16 octobre au 3 novembre : réinstallation de l'exposition « Paroles d'usagers » dans le cadre du mois de la solidarité internationale de la commune d'Etterbeek

NOVEMBRE :

21 novembre : réinstallation de l'exposition « **Paroles d'usagers** » au CLSS, à l'occasion des 40 ans du centre

DÉCEMBRE :

- ✦ 5 décembre : « **Parole d'usagers** », location de la bande son, pour les 10 ans de la coordination sociale – CPAS de Schaerbeek
- ✦ Publication des résultats de la recherche Regards croisés : Sortie du 1er numéro des Cahiers de la Recherch'action, consacré aux « Enjeux de l'accueil »



FAITS MARQUANTS SERVICE ENERGIE**✦ Janvier 2014 :**

28: colloque «Energie et action sociale: quelles réponses possibles?»

✦ Mars 2014 :

Le service énergie est retenu pour participer au programme de formation «Impact» d'As-hoka et de la Fondation Roi Baudouin

✦ 24 :

1ère après-midi «AE-AS» (formation et partage d'expérience entre Accompagnateurs Energie et Travailleurs Sociaux)

✦ Avril 2014 :

Début de la collaboration avec le Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux

✦ Novembre 2014 :

rapport de recherche: «Services sociaux et énergie: répondre aux besoins des plus fragilisés»

✦ Sans date :

Environ 1000 personnes accompagnées tout au long de l'année

5 après-midi AE-AS cumulant 43 travailleurs sociaux participants

9 centre partenaires effectifs du projet

3 partenariats en cours de démarrage

FAITS MARQUANTS CASE

✦ 28 janvier 2014 : lancement du site

✦ 18 février 2014 : 500 visiteurs sur le site

✦ 10 mars 2014 : 1ère Newsletter (5 newsletters parues en 2014)

✦ 16 mai : 1ère animation SocialEnergie (5 animations en 2014)

✦ Du 04 au 07 août : restructuration du site

✦ 22 décembre : 5000 visiteurs

✦ Sans date:

- lancement des collaborations avec EIW et Empreintes pour jeu

- mise en ligne des modules de calcul

- travail de mise à jour et d'enrichissement du site sur le long terme

L'AIDE ALIMENTAIRE

44

RAPPORT D'ACTIVITÉ RÉSEAU SOCIAL, CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE (2013-2014)

La Concertation Aide Alimentaire, reconnue Réseau Social² représente plus d'une centaine d'associations et de CPAS actifs dans l'aide alimentaire en Régions bruxelloise et wallonne. Pour la Concertation, les modalités de mise en œuvre de l'aide alimentaire doivent mettre la priorité sur le droit et l'accès à une alimentation saine correspondant aux besoins des bénéficiaires. Elles doivent également constituer des leviers pour le travail social et le renforcement de la cohésion sociale et

favoriser l'émergence de systèmes alimentaires durables³.

La reconnaissance Réseau Social a permis à la CAA de renforcer son travail sur l'aspect « nutrition et santé » en lien avec le secteur de l'action sociale en mettant sur pied un groupe de travail « Alimentation-Santé » coordonné par une consultante indépendante, spécialisée en alimentation, Catherine Closson d'Alimentation 21.

2- La Concertation Aide Alimentaire est agréée en tant que Réseau Social par la Cocof; ce réseau est composé de Centres d'action sociale globale et de Maisons médicales.

3- Les systèmes alimentaires durables sont définis par l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture (FAO) comme des systèmes ayant de faibles conséquences sur l'environnement et contribuant à la sécurité alimentaire et nutritionnelle ainsi qu'à une vie saine pour les générations présentes et futures. Les systèmes alimentaires durables contribuent à protéger et à respecter la biodiversité et les écosystèmes, sont culturellement acceptables, économiquement équitables, accessibles, abordables, sûrs et sains sur le plan nutritif et permettent d'optimiser les ressources naturelles et humaines. « *Report - International Scientific Symposium - Biodiversity and Sustainable Diets – United against Hunger* », 3-5 novembre 2010, FAO, Rome, voir www.fao.org; « *Droit et accès à l'alimentation: l'aide alimentaire en question* », intervention vidéo de M. Olivier De Schutter, voir www.fdss.be.

GRUPE DE TRAVAIL « ALIMENTATION-SANTÉ »

Le premier travail de ce groupe, anciennement appelé « Groupe Nutrition », a été d'élaborer des objectifs de travail et un plan d'action 2013-2015.

Les objectifs se sont définis comme suit:

- ♦ favoriser les liens, les projets communs et l'échange d'expertise entre les membres du réseau
- ♦ outiller les équipes et les travailleurs des membres du réseau sur les questions liées à l'alimentation.

Le plan d'action s'articule autour de trois axes:

Axe 1 Échanges, rencontres entre le secteur de l'aide alimentaire et les maisons médicales

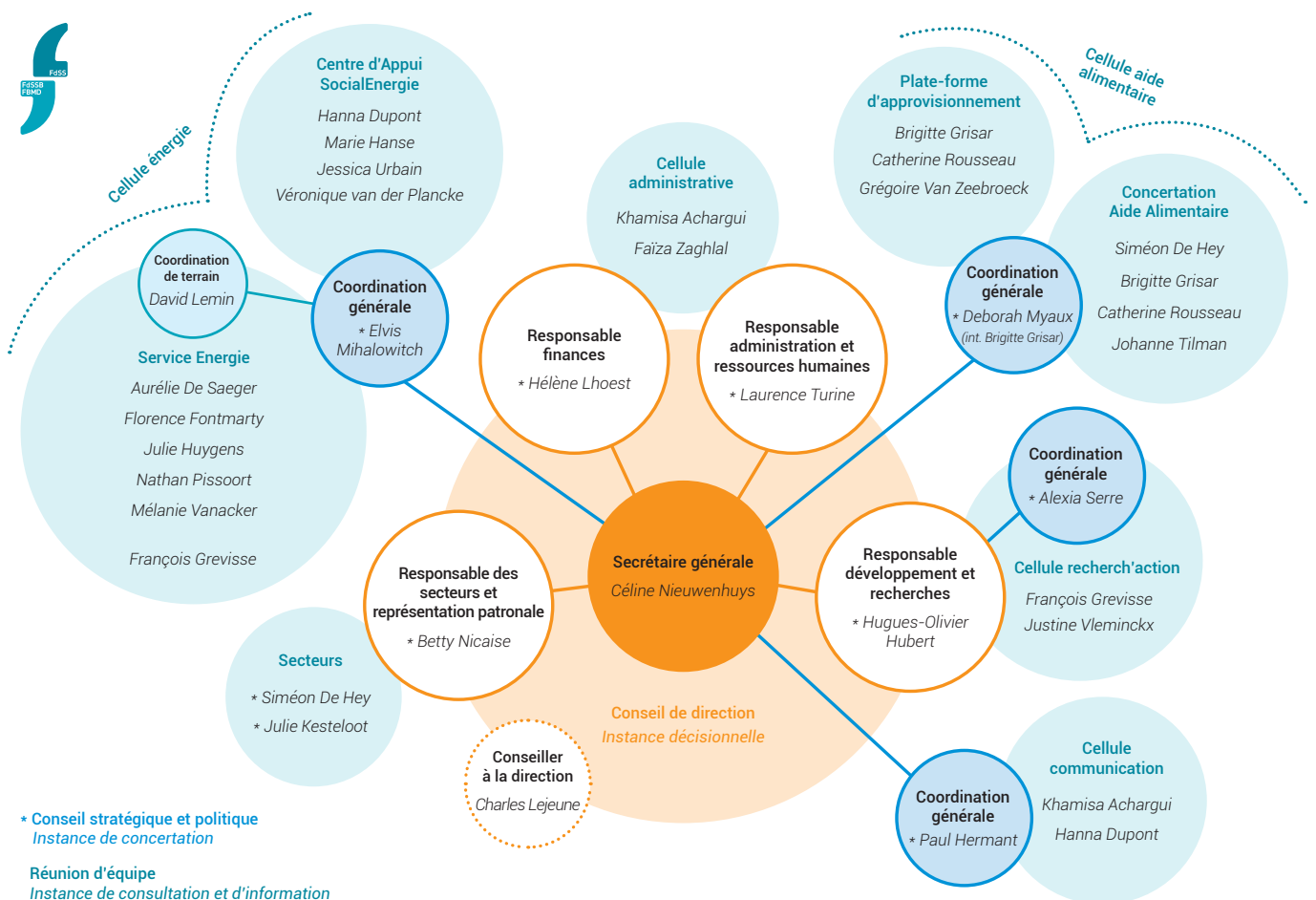
Axe 2 Echanges d'expertise et amélioration de la qualité de l'aide alimentaire

Axe 3 Formation et partage d'outils

Ce groupe de travail a choisi comme mise en œuvre de fonctionner sur base d'échanges spécifiques autour du thème de l'alimentation en lien avec les inégalités sociale et de santé du secteur de l'aide alimentaire. Ce groupe ne se réunit pas de manière régulière mais organise des actions le plus souvent transversales autour des 3 axes précités.

L'ÉQUIPE, L'AG, LES MEMBRES

L'ORGANIGRAMME



L' ASSEMBLÉE ET LE CONSEIL

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée Générale se réunit une fois par an. Elle est formée par l'ensemble des associations affiliées et des membres cooptés.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration de la FdSS est composé des représentants des Centres affiliés (personnes physiques). Chacun de ces derniers dispose, de droit, d'une place au Conseil d'Administration. Le C.A. peut coopter des membres extérieurs. C'est notamment le cas pour le poste d'administrateur-délégué. Le Conseil d'Administration accueille aussi des invités : les Coordinateurs des Inter-Centres et le Conseil de direction de la FdSS.

PRÉSIDENT

Monsieur Michel KESTEMAN

VICE-PRÉSIDENT

Monsieur Luc HOGE

ADMINISTRATEUR-DÉLÉGUÉ

Monsieur Pierre SCHOEMANN

ADMINISTRATEURS

Monsieur Brahim BENHADDOU (CAP)

Monsieur Daniel BERMAN (CASG)

Monsieur André BOURET (CAP)

Madame Caroline COLLARD (ER)

Madame Marie-Noëlle DEDECKER (CASG)

Madame Anne DE GREEF (ER)

Madame Myriam DE VINCK (SAJ)

Madame Anne DUSSART (CAP)

Madame Catherine FRANCOIS (SAJ)

Monsieur Gilles HALLEZ (CASG)

Monsieur Samuel HAQUIN (CAP)

Madame Amélia KALB (SAJ)

Madame Carine MOLLATTE (CAP)
 Madame Fabienne PAUL (CAP + CSSW)
 Madame Sylvia SCHLUEPPMANN (CSSW)
 Monsieur Guy STOCKER (SAJ)
 Madame Caroline VANDERMEERSCH (CASG)
 Monsieur Patrick SERENO (SASLS)
 Madame Muriel VANKEYMEULEN (CAP)
 Monsieur Patrick VERHOOST (CSSW)
 Monsieur Jacques VERSTRAETEN (CASG)
 Monsieur Bruno VINIKAS (*membre coopté*)

INVITES

Madame Hélène MONTLUC
 (*Coordinatrice Inter-Centres CAP*)
 Madame Céline NIEUWENHUYS
 (*Secrétaire Générale*)
 Madame Betty NICAISE
 (*Membre du Conseil de Direction*)
 Madame Laurence TURINE
 (*Membre du Conseil de Direction*)
 Madame Hélène LHOEST
 (*Membre du Conseil de Direction*)
 Monsieur Hugues-Olivier HUBERT
 (*Membre du Conseil de Direction*)

LE BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration désigne un Bureau de représentants afin d'assurer le suivi de la gestion quotidienne de l'association et la mise en oeuvre des missions poursuivies par la Fédération. Ce Bureau se réunit 5 à 6 fois par an. Il est composé de 5 membres effectifs - le Président, le Vice-Président, l'Administrateur-Délégué, un représentant wallon, un représentant bruxellois -, des représentants des Inter-Centres, à titre d'invités et des trois permanents de la Fédération, membres du Conseil de Direction.

Monsieur Michel KESTEMAN
 (*PRÉSIDENT FdSS & FdSSB*)

Monsieur Pierre SCHOEMANN
 (*ADMINISTRATEUR-DÉLÉGUÉ*)

Monsieur Luc HOGE
 (*VICE-PRÉSIDENT*)

Monsieur Patrick VERHOOST
 (*MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION - WALLONIE*)

Monsieur Brahim BENCHADOU
 (*MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION - BRUXELLES*)

Monsieur Patrick SERENO
 (*MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION - BRUXELLES*)

Monsieur Gilles HALLEZ
 (*MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION -
 COORDINATEUR INTER-CENTRES CASG*)

Madame Hélène MONTLUC
 (*INVITÉE AU BUREAU - COORDINATRICE INTER-CENTRES
 CAP*)

Madame Céline NIEUWENHUYS
 (*Secrétaire Générale*)

Madame Betty NICAISE
 (*Membre du Conseil de Direction*)

Madame Laurence TURINE
 (*Membre du Conseil de Direction*)

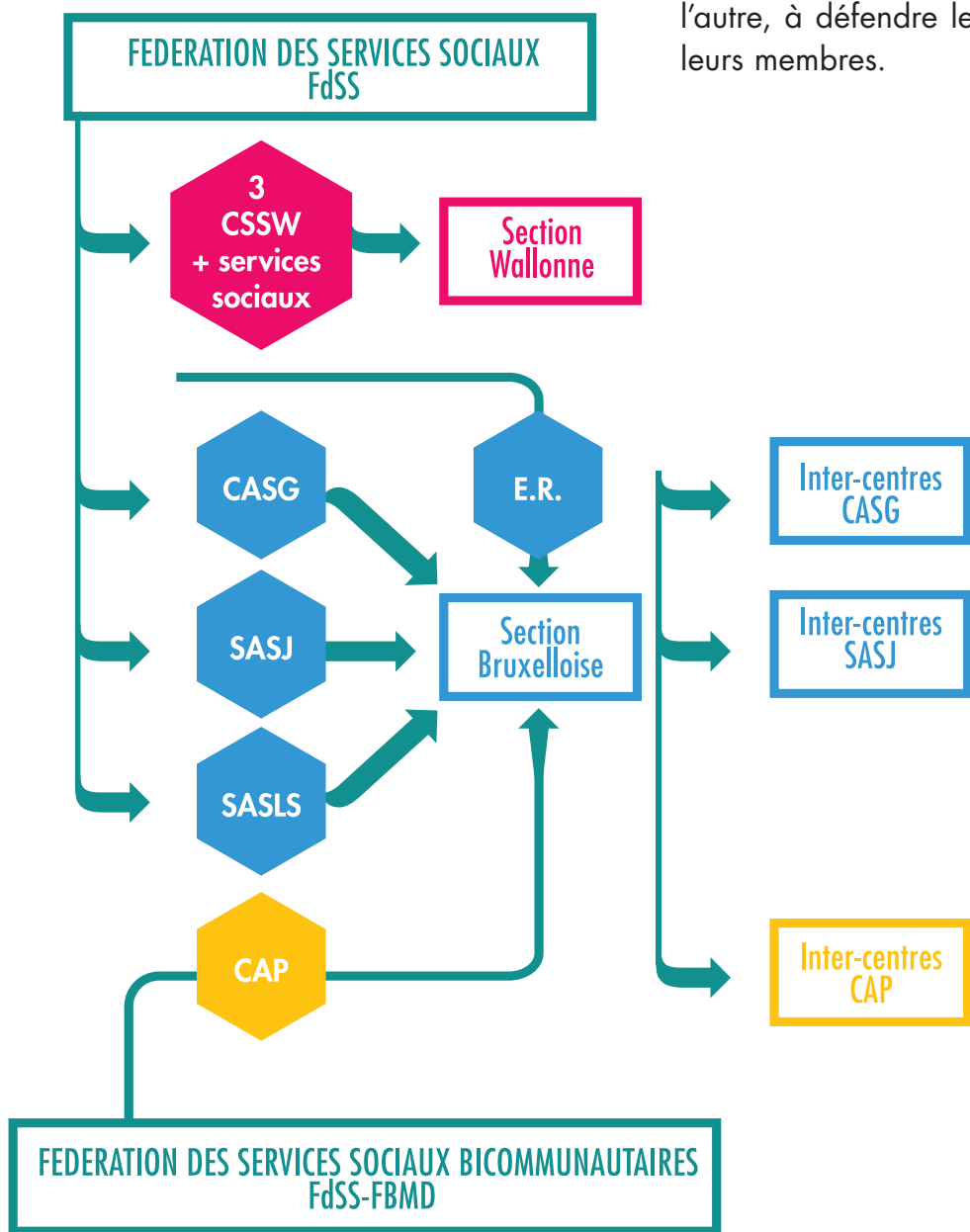
Madame Hélène LHOEST
 (*Membre du Conseil de Direction*)

Monsieur Hugues-Olivier HUBERT
 (*Membre du Conseil de Direction*)



LES MEMBRES

La FdSS et la FdSSB ont chacune 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.



LES PLAIDOYERS, LES INTERVENTIONS

NOTE POLITIQUE USAGERS ET TRAVAILLEURS DES SERVICES SOCIAUX À BRUXELLES : CONSTATS ET PROPOSITIONS ADRESSÉS AU FUTUR GOUVERNE- MENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, AOÛT 2014

CONSTATS ET PROPOSITIONS VISANT LES USAGERS

- ✦ Nous constatons tous les jours que les **salaires minimaux** sont trop bas et que les **minima sociaux** ne préservent que le minimum.
- ✦ Nous constatons aussi le nombre de plus en plus inquiétant de personnes, voire de populations, qui **échappent désormais aux mailles du filet social**.
- ✦ Nous constatons enfin que le nombre de décisions politiques à cet égard évolue sans cesse sans que les **moyens financiers** ad hoc leur soient pour autant affectés.

Nous souhaitons dès lors formuler quelques propositions concrètes qui nous paraissent prioritaires.

LUTTE CONTRE LES PRÉCARITÉS

La question de l'augmentation des **bas salaires** et des **minima sociaux** est évidemment essentielle. Notamment parce qu'elle est pour une grande part responsable de la spirale des précarités et qu'elle est intimement liée aux problématiques du **surendettement**. Un surendettement qui, dans la plupart des cas, s'est créé pour répondre à des **besoins de base**, tels le logement, l'énergie, l'alimentation ou la santé, sans parler de la scolarité des enfants.

Même si la Région n'est pas compétente en ce domaine, il nous paraît néanmoins que des revendications régionales pourraient puissamment aider à amener le dossier de réévaluation des salaires et minima sur la table du futur gouvernement fédéral.

Dans l'immédiat, et sans augurer des suites

de la proposition précédente, nous proposons à la Région de rattraper le retard pris sur la Wallonie en matière de **prévention**, d'**information** et de **formation** sur les questions de surendettement.

Pour ce qui est de la question du **logement**, deux axes s'imposent. D'une part, pour les logements sociaux, il est urgent d'**augmenter** le parc à la fois en **quantité** et en **qualité** (la gestion des infrastructures étant devenue structurellement déficiente). D'autre part, pour ce qui est de l'accès aux logements privés, nous vous invitons à consulter les propositions du **RBDH** (<http://www.rbdh-bbrow.be/?lang=fr>). La création de **Commissions locales de Concertation** en matière de montants des loyers nous semble par exemple une piste prometteuse.

Compte tenu de l'importance accrue de la **problématique énergétique** sur le plan social et environnemental, il est important de continuer à investir des moyens humains et financiers pour **informer** mais aussi **accompagner** tous les usagers, surtout les plus précaires. Voir à ce propos les revendications de la **Coordination Gaz Electricité Eau** (<http://www.socialenergie.be/index.php?page=la-cgee>).

ACCÈS AUX DROITS

La mise en place d'un processus d'**automaticité des droits** des personnes —notamment pour ce qui est de la Grapa et du statut Omnio, qui

sont le plus souvent mal ou peu connus des usagers potentiels — nous paraît essentielle. En augmentant le revenu de base, elle aurait un impact certain sur le surendettement des personnes. Voir à ce sujet : <http://pro.guide-social.be/actualites/ils-ont-droit-a-des-aides-sociales-mais-n-en-beneficient-pas.html>

La **fracture numérique** touche aussi de plein fouet les usagers les plus faibles. Elle n'éloigne pas seulement des populations entières du bénéfice des « services en ligne », elle contribue aussi à la perte du lien personnel et direct avec une administration trop souvent retranchée derrière des écrans. C'est pourquoi il est important de penser à **rapprocher les administrations des citoyens** en favorisant la mise en place de mesures privilégiant le contact humain.

PROBLÉMATIQUES DITES « D'INTÉGRATION »

Cet enjeu que connaît particulièrement bien la Région bruxelloise, comprend évidemment la problématique de l'accueil de populations migrantes mais ne s'y limite pas. Nous nous confrontons aussi chaque jour à l'intégration dans les circuits du travail, par exemple.

✦ Il nous apparaît que c'est **la politique globale de formation et d'emploi** qui doit être revue fondamentalement. Car il ne suffit ni d'entreprendre une formation ni même de trouver un emploi (à temps partiel, à durée détermi-

née, flexible, sous-payé...) pour échapper à la précarité. ***Nous nous portons d'ores et déjà partenaires d'un groupe de travail régional qui s'emparerait de ce sujet.***

- ✦ Pour ce qui est des primo-arrivants, l'affectation de **moyens réels** aux « parcours d'intégration » nous semble essentielle. A ce jour, **ces moyens ne répondent pas aux objectifs visés**. D'un autre côté, il est aussi urgent de porter une attention particulière aux « invisibles » que sont désormais devenus les Roms et les sans-papiers. Ces « invisibles » que nous rencontrons quotidiennement dans nos permanences et dans les distributions d'aide alimentaire.
- ✦ Enfin, pour ce qui est des **prisons** - enjeu qui touche l'ensemble des citoyens bruxellois puisque les détenus sont appelés pour la plupart à se **réinsérer** dans la société - tant en ce qui concerne les problèmes de bien-être des prisonniers, leur accès à la culture ou les questions d'infrastructure, le travail effectué par le **CAAP** mérite de retenir particulièrement l'attention (<http://www.caap.be>).

CONSTATS ET PROPOSITIONS CONCERNANT LE SECTEUR

Nous présentons ici les recommandations concernant les deux secteurs de l'aide généraliste, CAP et CASG, qui rencontrent les mêmes difficultés à remplir leurs missions et se rejoi-

gnent dans leurs propositions pour garantir la qualité des services.

- ✦ Le secteur associatif, avec sa diversité et son autonomie, se voit confier par le secteur public des missions de plus en plus nombreuses, il est véritablement un **acteur à part entière**, incontournable, de la mise en œuvre des politiques publiques.

- ✦ Afin de répondre au mieux à ces obligations et missions, nous demandons :

- 1- Une **reconnaissance financière et à temps plein** du poste de **coordinateur** pour tous les centres, indépendamment de leur taille, tenant compte de l'ancienneté et du niveau de diplôme, pour répondre à la réalité de la fonction qui s'exerce de manière transversale et à temps plein.
- 2- **L'extension des équipes de base** à hauteur de d'1 ETP par centre, pour faire face à l'augmentation et à la complexification des problématiques rencontrées ainsi qu'à l'émergence de nouvelles problématiques, comme la précarité énergétique ou l'accès à l'alimentation des ménages.
- 3- Respectivement, le **financement** d'une **fonction administrative** au niveau bac pour le secteur **CAP** et une **valorisation** de la fonction administrative au niveau bac pour le secteur **CASG**. Ceci pour répondre à la complexification de la fonction et au volu-

me des obligations à remplir qui requièrent un niveau de compétences plus exigeant.

CONSTATS ET PROPOSITIONS CONCERNANT LA FdSS-FdSSB

En ce qui concerne la FdSS-FdSSB et ses projets transversaux nous demandons :

✦ A la COCOF :

1- Le refinancement de la FdSS par la COCOF, au regard des missions qui lui sont confiées et des financements de fédérations dans le secteur « Santé » ;

2- L'augmentation du financement du programme de recueil de données SySSo par la COCOF, afin de mettre à disposition des centres un chercheur pour l'accompagnement dans l'analyse des données récoltées.

✦ Financement d'un pôle juridique sectoriel :

1- Le financement d'1 ETP juriste au service des centres, tant en ce qui concerne leurs obligations **patronales** que comme ressource pour la résolution de situations complexes en matière de **travail social**.

✦ Pérennisation du financement du Service Energie et Centre d'appui SocialEnergie :

La pérennisation du **soutien de la Région bruxelloise** aux deux projets que la FdSS-FdSSB coordonne : Service Energie et Centre d'appui SocialEnergie. Il est important de continuer à **informer** et à **former** les travailleurs sociaux **publics** et **associatifs** afin qu'ils puissent accompagner chacun dans le choix d'un fournisseur ainsi que dans la gestion sociale, administrative et juridique de leurs problèmes énergétiques. Ces deux objectifs distincts et complémentaires sont poursuivis par le Service Energie et le Centre d'Appui SocialEnergie pilotés par la FdSS-FdSSB. Nous souhaitons que ces deux projets, parmi d'autres projets régionaux, continuent à être soutenus par le futur Gouvernement de la Région bruxelloise.

✦ Concertation Aide Alimentaire :

1- Poursuivre le développement d'une politique d'aide alimentaire qui permette de répondre à **l'urgence sociale** et qui s'inscrive dans une stratégie visant la **pleine réalisation du droit à l'alimentation**.

2- Soutenir la mise en place de la **plate-forme d'approvisionnement et de négociation** (RE-PIS) lancée dans le cadre de l'AEE.

3- Garantir une **consultation des acteurs de terrain** bruxellois pour la mise en œuvre du FEAD, notamment via la **Concertation Aide Alimentaire**.

- 4- Soutenir les **organisations de terrain** qui offrent des **garanties de qualité** pour leur permettre de travailler dans des **conditions d'hygiène** et de **sécurité** appropriées.



NOTE POLITIQUE SUR LA TVA ET LES DONS ALIMENTAIRES

54

CONTEXTE

Les acteurs du secteur agro-alimentaire doivent régulièrement gérer des denrées alimentaires encore parfaitement comestibles mais qui, pour l'une ou l'autre raison commerciale, ne peuvent plus être vendues.

D'autre part, les associations d'aide alimentaire doivent faire face, de manière sans cesse accrue, aux besoins de personnes en situation de grande précarité.

Dans ce contexte, il convient de prendre toutes les mesures pour encourager et faciliter le don volontaire de ces invendus alimentaires aux associations du secteur de l'aide alimentaire pour que celles-ci les mettent à la disposition des personnes qui en ont besoin.

Or, aujourd'hui encore, il existe des freins, financiers, administratifs et logistiques, qui découragent les dons et expliquent que les acteurs du secteur agro-alimentaire choisissent

parfois d'autres formes de valorisation de ces invendus alimentaires.

Parmi ces freins, le prélèvement de la TVA sur les denrées alimentaires données constitue un élément important.

Jusque juillet 2013, il était toujours plus coûteux pour un vendeur de donner les invendus alimentaires que de les éliminer. En effet, la TVA était due sur les denrées alimentaires données alors qu'elle n'était pas perçue pour les denrées éliminées.

En juillet 2013, à l'initiative du Ministre Geens, la décision TVA n° E.T.124.417, dd.31.07.2013 est publiée et instaure un abandon de la perception de la TVA sur les dons alimentaires effectués dans des conditions précisées. Si cette décision semble avoir eu un effet immédiat positif - le Ministre Geens a annoncé une augmentation des dons de l'ordre de 28% dans

les mois qui ont suivi la publication de la décision – il apparaît aujourd’hui que cette mesure induit également des effets pervers et fragilise les partenariats existants entre les donateurs et les différents acteurs du secteur de l’aide alimentaire. En effet, la décision TVA établit une discrimination au sein du secteur de l’aide alimentaire, favorisant certaines associations au détriment des autres.

La Décision TVA, n° E.T. 124.417, dd. 31.07.2013 précise que **la perception de la TVA est abandonnée pour les prélèvements effectués par les assujettis qui cèdent gratuitement des denrées alimentaires invendables aux banques alimentaires reconnues par l'autorité, en vue de leur distribution à titre gratuit exclusivement aux personnes nécessiteuses en Belgique.**

TOUTES LES ORGANISATIONS D'AIDE ALIMENTAIRE DOIVENT POUVOIR BÉNÉFICIER DES DONS

Ainsi, la perception de la TVA est abandonnée uniquement sur les dons faits aux banques alimentaires reconnues et affiliées à la Fédération belge des banques alimentaires. Or, le secteur de l’aide alimentaire repose sur le travail et la complémentarité de nombreuses associations pratiquant différentes formes d’aide alimentaire. On distingue ainsi la livraison de colis ou de repas, les épiceries sociales et les restaurants sociaux. Toutes ces associations ne sont pas affiliées à la Fédération des banques alimentaires, ni agréées par une banque alimentaire et nombreuses sont exclues du champ d’application de la mesure TVA.

D’autre part, il existe potentiellement 30.000 points d’enlèvement d’invendus alimentaires, ce qui représente un travail de collecte, de stockage et de redistribution que ne pourraient pas couvrir les seules banques alimentaires reconnues. C’est pourquoi la banque alimentaire est en faveur d’un élargissement de cette mesure TVA à d’autres bénéficiaires.

En outre, il convient de faciliter les dons alimentaires en permettant aux donateurs potentiels, notamment les commerces de quartier, de traiter avec les associations établies dans leur voisinage qu’ils connaissent bien.

De nombreuses collaborations existent déjà avec des associations non agréées par les banques alimentaires. Cette décision TVA, au lieu de renforcer ces collaborations et le don des invendus, pénalise les collaborations locales avec des associations voisines.

LE CRITÈRE DE GRATUITÉ DES SERVICES DOIT ÊTRE SUPPRIMÉ

Parmi les associations pénalisées, les épiceries sociales et les restaurants sociaux se trouvent exclus, principalement du fait qu’ils demandent une participation financière aux personnes démunies bénéficiant de leurs services et que la redistribution des denrées reçues sous forme de don n’est pas considérée dès lors comme totalement gratuite. Les participations financières demandées aux bénéficiaires n’ont rien à voir avec les prix du marché. Elles permettent d’élargir le service à un plus grand nombre de bénéficiaires et ont avant tout une vocation sociale. Elles permettent aux bénéficiaires de garder leur dignité et leurs droits

de consommateur. En outre, cette contribution financière confère plus de valeur symbolique aux denrées alimentaires, qui sont dès lors moins facilement gaspillées. Les épiceries sociales comme les restaurants sociaux ne sont pas des sociétés commerciales, à l'origine de marché parallèle mais des structures d'aide alimentaire à vocation strictement sociale de lutte contre la pauvreté. L'accès aux épiceries sociales est d'ailleurs strictement limité aux personnes en situation de précarité et conditionné à l'approbation de la demande grâce à un partenariat avec un organisme social.

Si les dons effectués aux épiceries sociales et aux restaurants sociaux devaient diminuer, ces structures n'auraient pas d'autres possibilités que d'augmenter les montants des participations demandées aux bénéficiaires.

Les banques alimentaires et leurs associations ne suffisent pas à couvrir tous les besoins d'aide alimentaire. Organisations d'aide alimentaire, restaurants sociaux et épiceries sociales offrent des services complémentaires, qui doivent être soutenus tous, sans discrimination.

Dès lors, ce n'est pas tant la gratuité des services qui devrait conditionner l'abandon de la perception de la TVA mais bien la finalité d'aide alimentaire aux personnes précarisées. Il est entendu qu'un élargissement de la mesure TVA à toutes les organisations du secteur de l'aide alimentaire ne pourra en aucun cas conduire au développement de circuits commerciaux parallèles.

En définitive, l'enjeu est de définir un cadre de qualité, avec une attention particulière pour la sécurité alimentaire, permettant de faciliter et stimuler les dons auprès de toutes les organisations pratiquant l'aide alimentaire aux personnes défavorisées, précisant les responsabilités de chacune des parties et garantissant que les denrées alimentaires données sont utilisées exclusivement à des fins d'aide alimentaire, et ce dans un souci de simplification administrative.

A cet égard, on pourrait s'inspirer de la procédure mise en place pour l'agrément des organisations belges qui bénéficient du FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus démunis) ou du système d'habilitation développé en France (<http://agriculture.gouv.fr/Habilitation-associations-caritatives>).

FAVORISER ÉGALEMENT LE DON DES PRODUITS NON-ALIMENTAIRES

Par ailleurs, les besoins des personnes en situation de précarité ne se limitent pas aux seules denrées alimentaires mais concernent également des produits de base tels que des produits d'hygiène, des produits d'entretien, des couvertures, des ustensiles de cuisine, des meubles, des vêtements,....

La décision TVA n° E.T. 124.417, dd. 31.07.2013 devrait être élargie à tous les dons.

NOTRE DEMANDE

En conséquence, les signataires de ce courrier demandent que le Ministre prenne l'initiative d'ouvrir un dialogue entre toutes les parties prenantes (secteur de l'aide alimentaire, donateurs potentiels, administrations TVA, SPP Intégration sociale...) afin de voir comment adapter la Décision TVA n° E.T. 124.417, dd. 31.07.2013 pour :

- ♦ élargir l'abandon de la perception de la TVA pour les dons faits par les entreprises (production/transformation/distribution/Ho-ReCa) **à toutes les organisations** pratiquant l'aide alimentaire auprès des personnes les plus démunies, que celles-ci soient une banque alimentaire, une association caritative, une épicerie sociale ou un restaurant social
- ♦ élargir l'abandon de la perception de la TVA pour les dons **à tous les biens** de première nécessité tels les produits d'hygiène et d'entretien, les vêtements, ustensiles de cuisine, meubles, les couvertures,... fait par les entreprises (production/transformation/distribution) aux organisations pratiquant l'aide alimentaire.

En outre, nous demandons au Ministre d'examiner quelles autres mesures fiscales pourraient être prises, notamment en matière d'accises ou de cotisation emballage, déduction à l'impôt des sociétés pour favoriser les dons d'inventés au secteur de l'aide aux personnes défavorisées.

**NOTE POLITIQUE SUR L'USAGE
DES DONNÉES ÉNERGÉTIQUES EN
MATIÈRE DE CONTRÔLE DES CHÔMEURS.
NOVEMBRE 2014**

58

Dans le cadre de son nouveau plan de lutte contre la fraude sociale, le secrétaire d'Etat Bart Tommelein a transmis une note de politique générale actuellement débattue à la Chambre. Celle-ci prévoit, entre autres, un renforcement des contrôles des personnes au chômage qui déclarent vivre seules.

« A cette fin, le gouvernement va instaurer un système de transmission des données de consommation de gaz et d'eau. Si ces consommations sont anormalement élevées pour une personne, cela signifiera qu'il y a des soupçons qu'elle ne vit pas seule. Si les personnes ne consomment rien, ce sera le signe qu'elles ont une domiciliation fictive et qu'elles n'habitent donc pas où elles le prétendent. L'ONSS va ainsi devenir une plaque tournante du croisement de base de données et de leur diffusion pour débusquer les fraudeurs. »⁴
Le Centre d'Appui SocialEnergie déplore cette mesure qu'il juge irréaliste, injuste et illégale.

UNE MESURE IRRÉALISTE ET INJUSTE

Premièrement, l'application de cette mesure est irréaliste : en effet, elle suppose la définition d'une norme en-dessous et au-dessus de laquelle une consommation d'énergie sera considérée comme « anormale ». Hors, nous savons que la consommation d'énergie d'un ménage est extrêmement dépendante de nombreux facteurs tels que l'état et la taille du logement, les équipements présents et les habitudes de consommation. Très souvent, les allocataires sociaux sont locataires de logements mal isolés très énergivores. Inversement, une sous-consommation peut être due à de graves situations de privation de chauffage. Sur le terrain, nous constatons quotidiennement des familles allocataires qui éteignent le chauffage pour éviter les factures d'énergie élevées. Citons également l'état de santé et le temps de présence dans le logement comme déterminant de la consommation d'énergie d'une famille. Les personnes âgées et enfants en bas âge nécessitent en effet un plus grand confort thermique.

4- VIF L'EXPRESS.be, Contrôle de l'eau et du gaz des chômeurs : « Ça devient l'inquisition », 10/11/14, <http://www.levif.be/actualite/belgique/contrôle-de-l'eau-et-du-gaz-des-chomeurs-ca-devient-de-l-inquisition/article-normal-350371.html>

On note d'ailleurs à titre illustratif que, d'un point de vue purement statistique, l'écart-type des factures énergétiques harmonisées en fonction de la taille des ménages est de l'ordre de 50% de la moyenne des consommations. En d'autres termes, on peut considérer qu'il est fréquent, et dès lors normal, qu'un ménage consomme 50% de plus ou 50% de moins que la moyenne. Il apparaît dès lors pratiquement impossible de définir une norme de consommation moyenne fiable sur la base exclusive de la composition de ménage.

En conséquence, nous considérons que cette mesure est profondément injuste car elle participe à conforter un sentiment de suspicion envers l'ensemble des personnes au chômage. La définition d'une norme favoriserait la stigmatisation des personnes qui seraient considérées comme étant en sur- ou sous-consommation. Les études montrent que la précarité énergétique augmente les sentiments d'isolement social et de honte. Ces sentiments seraient encore renforcés par cette suspicion de comportement frauduleux.

Plutôt que de consacrer des moyens financiers au croisement de bases de données en vue d'identifier des situations de fraude, nous plaçons pour allouer ces budgets à des dispositifs qui permettent la rénovation des logements et la réduction des factures énergétiques.

Car si un nombre très limité d'allocataires sociaux choisissent de se déclarer personnes

isolées, c'est peut-être avant tout pour leur permettre de payer leur loyer et d'honorer leurs factures d'énergie auprès de leur fournisseur.

UNE MESURE ILLÉGALE

En Région de Bruxelles-Capitale, Sibelga, le gestionnaire de réseau de distribution, a déjà fait savoir que les données de consommations des clients étaient des données privées. Nous rejoignons entièrement cette position.

La mise en œuvre de ce croisement de données nécessiterait une communication de la part des gestionnaires de réseau de distribution vers l'ONSS. Or les données de consommation d'énergie sont des données à caractère personnel dont l'utilisation est soumise à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (« loi vie privée »). Ni les gestionnaires de réseau de distribution ni les fournisseurs commerciaux ne seront en droit de délivrer ces données privées.

En bref, la proposition de B. Tommelein doit être radicalement écartée. Non seulement, aucune norme de consommation moyenne qui serait l'étalon de consommations suspectes, ne peut être dressée. La traque aux sur et sous-consommation des allocataires sociaux ne peut dès lors qu'être stigmatisante, voire discriminatoire. Enfin, une telle pratique de communication de données privées serait contraire à la législation en la matière.



LES ABRÉVIATIONS

AE	Accompagnateur énergie	DEQ	Démarche d'évaluation qualitative
APEF	Association paritaire pour l'emploi et la formation	EAPN	European antipowerty network
AS	Assistant social	ETP	Equivalent temps plein
AFSCA	Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire	FASS	Fédération des associations sociales et de santé
BAB	Banque Alimentaire Bruxelles-Brabant	FBLP	Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté
BAPN	Belgian antipowerty network	FEBI	Association des Fonds Sociaux Fédéraux et Bicommunautaires
BIRB	Bureau d'intervention et de restitution belge	GSE	Guidance sociale énergétique
CAA	Concertation Aide Alimentaire	ICCAP	Inter-centres CAP
CADEQ	Cellule d'accompagnement de la démarche d'évaluation qualitative	ICCASG	Inter-centres CASG
CAP	Centre d'aide aux personnes	ICCSSW	Inter-centres de service social wallons
CASAF	Centre d'accueil social Abbé Froidure	MAG	Méthode d'analyse en groupe
CASG	Centre d'action sociale globale	RWLP	Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté
CAW	Centrum voor algemeen welzijnswerk	SAJ	Service d'aide aux justiciables
CBCS	Conseil bruxellois de coordination sociopolitique	SASLS	Service d'accompagnement social des locataires sociaux
COCOF	Commission communautaire française	SE	Service Energie
COCOM	Commission communautaire commune	SySSo	Système de Statistiques pour Services Sociaux
CSSW	Centre de service social wallon	URE	Utilisation rationnelle de l'énergie



LA DEQ

Démarche d'Évaluation Qualitative

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 :

- 1- Amélioration/adaptation de l'outil de communication newsletter
- 2- Le renforcement de l'efficacité 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. Les activités relatives au thème commun des organismes de coordination commenceront en 2015.

Coordonnées de contact

Identification du Service

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

Adresse de correspondance, si différente :

Code postal :

Commune :

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

Céline

Prénom :

Fonction :

Secrétaire générale

Tél :

02 223 37 74

email: 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. Il y a eu, en 2014, quatre parutions de la newsletter qui, en cours d'exercice a changé de formule et de titre. Sous l'appellation « Quoi de neuf », la newsletter a connu deux parutions lors du premier semestre 2014. Sous le titre « Le lien social », elle a paru à deux reprises également en octobre et novembre 2014. Cette succession rapide de numéros au cours du second trimestre de l'année indique certes la volonté d'engager, à l'avenir, un rythme de publication plus en rapport avec la quantité d'informations à diffuser, mais participe aussi d'une volonté de la FdSS d'occuper une position plus éditoriale auprès de ses membres.

Quelle est, en effet, la fonction d'une newsletter ? En gros, 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.

L'an dernier, nous faisons part d'une analyse disons « mitigée » sur la fonction même d'une newsletter et étions conscients des défis à relever afin que l'information passe au mieux. Nous faisons part de la nécessité, notamment, de se démarquer de ce qui existe déjà dans le champ de l'information sociale, et notions qu'il serait opportun d'opérer un travail de précision de nos objectifs et du public cible de la Newsletter.

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 possibles. 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**, sont largement 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). Rappelons ici que la cellule communication s'est renforcée en 2014 d'un travailleur supplémentaire, chargé notamment de la newsletter. En outre, les coordinateurs des associations membres sont associés, lors notamment des réunions Intercentres 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. Enfin, le lectorat de la newsletter est aussi requis pour ce processus évaluatif et le prochain questionnaire destiné aux utilisateurs de la newsletter est prévu en mars 2015. Une telle enquête sera également menée auprès des usagers du site Internet même si, comme on l'a vu, les statistiques de fréquentation fournissent déjà une bonne vision de la fréquentation et du succès de telles ou telles pages.

Voici, pour information, le document évaluatif de la **newsletter** sur lequel nous travaillons et qui sera soumis en mars 2015 à notre lectorat :

1. Je suis abonné à la newsletter de la FdSS -FdSSb car (plusieurs réponses possibles)

- je travaille dans un des centres membre de la FdSS -FdSSb
- je m'intéresse aux projets menés par la FdSS-FdSSb (Energie et Aide alimentaire)
- je m'intéresse au secteur social-santé belge francophone
- Je ne sais pas

2. Généralement, je lis la newsletter de la FdSS –FdSSb :

- a. Toujours
- b. Souvent
- c. Rarement
- d. Jamais

3. (si réponse c et d) Je ne lis pas la newsletter de la FdSS car (plusieurs réponses possibles):

- Je n'ai pas le temps
- Elle est trop longue
- Elle est trop fréquente
- Les sujets abordés ne m'intéressent pas

- Je ne comprends pas ce dont on y parle
- Le design ne m'attire pas
- Je ne sais pas où cliquer
- Elle atterrit dans mon dossier « courrier indésirable »
- Autre :

4. J'ai l'impression que les articles de la newsletter de la FdSS sont :

- De bonne qualité
- De qualité moyenne
- De mauvaise qualité
- Je ne lis pas les articles

5. J'aimerais que la newsletter de la FdSS contienne (plusieurs réponses possibles) :

- des informations sur l'actualité de la FdSS et de ses projets
- des informations sur l'actualité des centres membres
- des informations sur l'actualité du secteur en règle générale
- L'agenda des événements à venir dans le secteur
- Des articles de fond et des enquêtes concernant l'actualité du secteur
- Des opinions et/ou prises de position concernant l'actualité socio-politique
- Des illustrations et des images

6. Je souhaiterais recevoir une newsletter :

- Tous les mois
- Tous les 2 mois
- Tous les 3 mois
- Tous les 6 mois
- Je trouve qu'une newsletter n'est pas nécessaire

7. Si je pouvais apporter une amélioration à la newsletter, je :

[Réponse libre]

Et du côté du **site Internet**, nous prenons régulièrement le temps de son évaluation afin de recenser ses forces et ses faiblesses tant sur le plan technique que sur le fond.

En 2014, les statistiques du site indiquaient :

- 19.338 visites (contre 14.764 en 2013)
- 14.644 visiteurs uniques (contre 10.670)

- 49.516 pages vues (contre 45.405)
- Mot clé le plus utilisé pour la recherche : fdss
- Origine géographique des visiteurs :
 - Belgique : 16.718 visites
 - France : 1.184 visites
 - Allemagne : 328 visites

Pages les plus visitées :

- Page d'accueil
- Page « Aide alimentaire »
- Page « Répertoire alimentaire »
- Page « Epicerie sociale »
- Pages contact

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. Elle devrait paraître plus souvent que la Newsletter afin que l'information soit toujours d'actualité quand elle parvient aux membres. Faire une Newsletter à part avec les informations plus patronales ? Pourquoi pas en fonction des actualités ?
- Les articles portant sur des projets de centres sont moins consultés que prévu par les travailleurs de terrain. Question de temps ? D'intérêt ? Devrait être complétée par une présentation en inter-centres ?
- Les articles de fond exigent beaucoup de temps en termes de rédaction. D'autres acteurs ne sont 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'info de ce qui s'est passé dans l'actualité politique, économique ou sociale depuis la dernière parution, avec fonction de pense-bête et de pique 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 peut 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 ne 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 2014, les résultats de l'évaluation technique (dont la méthodologie et les participants sont détaillés ci-dessous) donnaient les résultats suivants :

4 newsletters envoyées (fonction trimestrielle)

- 2 sous la forme « Quoi de neuf »
- 2 sous la forme « Le lien social »

Plus de 3000 destinataires par numéro en environ 30% d'ouverture. Une prochaine évaluation est prévue en mars 2015 et impliquera plus fortement le lectorat.

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 5000 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 Intercentres permettent aussi 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 Stratégie et Politique, les réunions d'équipes et les réunions inter-centres. La démarche ne prévoit pas de formation spécifique à ce stade.

SERVICES D'AIDE AUX JUSTICIABLES (SAJ)

CENTRE	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Autrement Bis	Chaussée de Waterloo, 41	1060 Bruxelles	02/534 66 66	02/534 36 45	autrement@skynet.be	Alain WIAME
Service Laïque d'Aide aux Justiciables & aux Victimes - BII	Av. Dupétioux, 148	1060 Bruxelles	02/537 54 93	02/343 78 15	cecile.plas@slaj.be	Amélia KALB
	Chaussée de Waterloo, 281	1060 Bruxelles	02/537 66 10	02/537 12 22	cecile.plas@slaj.be	Amélia KALB
Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales	Bd de l'Abattoir, 28	1000 Bruxelles	02/539 27 44	02/534 49 46	violences.familiales@misc.irisnet.be	Myriam DE VINCK
SOS Viol	Rue Coenraets, 23	1060 Bruxelles	02/534 36 36	02/534 86 67	info@sosviol.be	Catherine FRANCOIS

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES SOCIAUX (SASLS)

CENTRE	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux - SASLS asbl	Rue de la Borne, 14/C12	1080 Bruxelles	02/502 88 15	02/502 39 26	dvanhaelen@sasls.irisnet.be	Dominique VAN HAELEN

CENTRES AUTONOMES BRUXELLOIS

CENTRE	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Centre de Service Social Quartier Meiser	Av. Rogier, 386	1030 Bruxelles	02/705 15 89	/	n.neven@skynet.be	Nadine CRUYT-NEVEN

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