

rapport d'activités

jaarverslag

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



2022

sommaire

VOOR HET NEDERLANDS ZIE PAGINA 57

| | |
|---|----|
| PRÉSENTATION | 5 |
| ORGANIGRAMME | 7 |
| LA CELLULE MEMBRES | 8 |
| NOS MEMBRES | 14 |
| LA CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE | 16 |
| LE CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE | 20 |
| LA CELLULE RECHERCH'ACTION | 24 |
| LA CELLULE ADMINISTRATION | 28 |
| LA CELLULE COMMUNICATION | 30 |
| LES PROJETS HORS LES MURS | 34 |
| CE QUI NOUS ARRIVE | 35 |
| LE PROJET RELAIS D'ACTION DE QUARTIER | 36 |
| LE PROJET BUREAU DE RECHERCHES ET D'INVESTIGATIONS SUR LE COMMUN | 40 |
| LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE | 44 |
| LISTE D'ACRONYMES | 54 |

présentation

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

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

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

NOS COMBATS

Inégalités sociales et précarités

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

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

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

Accès effectif aux droits fondamentaux

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

Ces droits fondamentaux sont considérés comme interdépendants.

Une vision et une éthique du travail social

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

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

Nous défendons un travail social porteur de transformations sociales.

NOS ACTIONS

Défendre & Représenter

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

Former & Accompagner

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

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

Produire de l'analyse & Interpeller

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

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

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

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

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

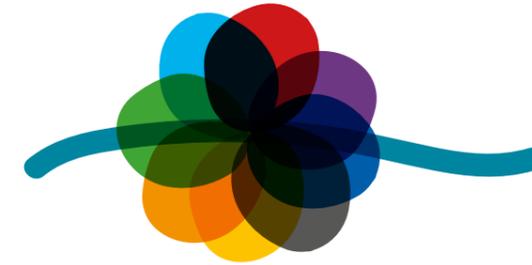
organigramme

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

Créer & impulser

À partir de nos analyses et en interaction avec les acteur-ric-e-s de terrain, nous impulsions et initions des projets là où des besoins, des demandes et des opportunités sont identifiés. La FdSS agit ainsi en tant que laboratoire d'idées et de projets innovants dans différents domaines de l'action sociale.

À travers ces impulsions et ces projets, la FdSS cherche constamment les moyens de lever les contraintes qui pèsent sur les travailleur-euse-s sociaux-ales et les citoyen-n-es en vue d'améliorer les conditions d'existence de tous et de bousculer l'ordre établi.



CO-PRÉSIDENTE

Anne Dussart
Gilles Hallez

SECRÉTAIRES GÉNÉRALES

Céline Nieuwenhuys
Julie Kesteloot

CELLULE ADMINISTRATION

Khamisa Achargui
Anas El Jeaidi
Philippe Lambotte
Aurélié Manzukula
Angela Stemat
Tchontchoko Tchedre
Laurence Turine

CELLULE MEMBRES

Jonathan De Schaetzen
Stéphanie Gribomont
Paul Hermant
Vien Ho
Morgane Jaillet
Julie Kesteloot
Romain Knapen
Christian Lukenge
Samantha Smith

CELLULE COMMUNICATION

Gaspard Bertrand
Fabienne Bonnoron
Aurélié Buidin
Joëlle Van Laethem

CELLULE CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE

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

CELLULE CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE

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

CELLULE RECHERCH'ACTION

Chloë Ange
Toufik Cherifi
Lotte Damhuis
Pauline Feron
Charlotte Maisin
Lucie Martin
Audrey Vankeerberghen
Justine Vleminckx

RELAIS D'ACTION DE QUARTIER ET BRI-CO

Elnura Akysbekova
Imad Aouameur
Touba Aouragh
David Artigas
Safia Belhou
Mariam Bidouze
Nouhaila Bouarfa
Sylvie Bourlard
Fattouch Bouzaria
Gissela Cifuentes
Charles Dautreppe
Elise Debière
Raphaëlle Defort
Zine El Barouta
Pietro Emili
Nathan Engelhardt
Zohra Essaouti
Maia Geradze
Patrick Hage
Benoît Joveneau
Pepe Kaleka
Jean-Nicolas Kalitventzeff
Rebecca Kemambo
Heritier Lankwan
Anaïs Legrand
Anne Lemaire
Juliette Mekhitarian
Khalid Mezroue
Patricia Muadi
Leila Nakkach
Harika Ronse
Eric-Joël Tagne
Armine Tovmasyan
Renaud Van der Meerschen
Thomas Vanwynsberghe

CE QUI NOUS ARRIVE

Stéphane Vanden Eede



la cellule membres

La FdSS coordonne actuellement six secteurs de l'aide sociale dont ses membres font partie. Ce travail se traduit par :

- * un soutien dans leur réflexion sur les questions sociales
- * une information sur les questions patronales et les changements de cadre légal
- * la création, au sein de chaque secteur, d'une dynamique collective commune et d'un dialogue permanent entre les membres par le biais des Inter-Centres
- * la représentation des secteurs et de ses membres auprès des autres secteurs du social/santé et lieux de concertation

Les bouleversements que nous avons connus et que nous connaissons encore ont rappelé aux services sociaux et à leurs publics que la question sociale est le corolaire de toute transformation de notre société (digitalisation...) et de toute crise (guerre en Ukraine, inflation et crise énergétique, crise de l'accueil des réfugiés...)

Le secteur social est fortement touché par ces bouleversements, que ce soit à travers les impacts sur leurs bénéficiaires ou à cause des transformations que cela entraîne sur leur travail.

Pour ne citer qu'une partie de ces enjeux parmi tant d'autres : la dématérialisation massive qui s'opère dans les services publics et ses répercussions multiples. Celle-ci provoque l'éloignement des publics les plus fragilisés et les moins armés des lieux où un contact direct et une relation humaine étaient possibles (banques, administrations), la transformation du secteur social en sous-administration afin de pallier à l'absence de ceux-ci, ainsi que la mort progressive des solidarités chaudes, qui rappelons-le, est une composante essentielle du travail social.

La crise est également énergétique. En effet, les manques, les inflations, les enchérissements et les pénuries énergétiques s'entremêlent. Le secteur social sait que toute une série de mesures déjà mises sur la table par le passé (parmi lesquelles la fin du « statut de cohabitant », l'urgence de l'isolation des logements ou la nécessaire intervention publique sur le coût des loyers et leur indexation) sont aujourd'hui incontournables et pourtant encore, pour une partie d'entre elles, largement évitées.

Autant dire que la catastrophe sociale contre laquelle ces travailleur·euse·s et ces associations se battent les atteint de plein fouet : réduction du temps de travail dans le meilleur des cas, fermeture de projets, licenciements... avec comme

conséquence de ne plus pouvoir répondre aux demandes, pourtant de plus en plus importantes, de la population.

Cette situation au sein des équipes, fatiguées par la multiplication des crises et des basculements, aura un impact direct sur la qualité du travail de terrain et de l'accompagnement qu'elles seront en capacité d'offrir. Plus que jamais, la qualité des services passera par une revalorisation générale de ces professions et une amélioration de leurs conditions de travail.

La mobilisation de la FdSS et de ses membres pour un renforcement des moyens d'action à hauteur des enjeux restera fondamentale tant que les réponses apportées resteront partielles.

L'ÉQUIPE

- * Elise Debière comme référent associatif
- * Jonathan De Schaetzen à la coordination des membres wallons
- * Stéphanie Gribomont à la coordination stratégique Région wallonne et à la coordination générale du centre d'appui familles monoparentales
- * Vièn Ho à la coordination des membres bruxellois CAP et CASG
- * Morgane Jaillet à la coordination du projet numéro vert « Allo? Aide Sociale »
- * Julie Kesteloot à la coordination de la cellule
- * Romain Knapen comme juriste au centre d'appui familles monoparentales et collaborateur au numéro vert « Allo? Aide Sociale »
- * Samantha Smith à la coordination du pôle patronal
- * Renaud Van der Meerschen comme référent associatif

LES DÉPARTS

- * Paul Hermant quitte la cellule membres en décembre 2022
- * Christian Lukenge quitte le poste de coordinateur des membres bruxellois CAP et CASG en septembre 2022

LES ARRIVÉES



Samantha Smith



Vièn Ho



Renaud Van der Meerschen



Elise Debière



Stéphanie Gribomont

LES DÉPARTS



Christian Lukenge



Paul Hermant



LES 4 AXES DE TRAVAIL DE LA CELLULE MEMBRES

Focus sur les chantiers de l'année 2022

AXE N°1 : TRAVAIL SOCIAL ET MÉTHODES D'INTERVENTION... SUR LE « TERRAIN »

- * Accompagnement des membres dans la réorganisation des services et des équipes dans un contexte de travail post COVID-19, notamment : la reprise de toutes les activités en présentiel, la gestion de l'afflux de demandes, la complexification des situations sociales des personnes accompagnées ;
- * Pérennisation du numéro vert bruxellois « Allo? Aide sociale » : (ré)adaptation et (re)visibilisation du dispositif au sortir de la crise Covid ;
- * Coordination du programme OPALE : mise à disposition, formations, développement et récolte des données ;
- * Relance du GT « Accessibilité » sous forme d'un espace politique pour les travailleur-euses sociaux-ales : échanges d'informations, agenda commun, approfondissement de thématiques, monitoring des inaccessibilités, collectivisation et mise en commun d'outils et d'actions diverses ;
- * Maintien de liens étroits avec l'équipe BRI-Co et les Relais d'Action de Quartier dans le développement d'actions menées dans le cadre de ces projets (CLSS, CHW) ;
- * Mise en place d'un dispositif expérimental de soutien à l'accompagnement des familles monoparentales en Région wallonne ;
- * Organisation de la Journée des membres « Services numérisés : travail déconnecté ? »

Focus sur le GT « Accessibilité » – Espace politique :

L'accessibilité aux services publics et privés : suite à l'aggravation de la problématique d'accessibilité aux services (publics et privés) et de ses impacts, tant sur les publics (perte d'accès aux droits, d'autonomie) que sur le travail social (freins à la réalisation des missions et poids des démarches administratives), le Groupe de Travail Accessibilité, issu des IC CAP et CASG, avait été lancé en 2021 en vue d'assurer un monitoring de l'inaccessibilité des services publics et privés, de partager les pratiques pour débloquer des situations, de formuler des propositions et d'interpeller les services et autorités concernés.

Fin 2022, alors que les mesures liées à la crise COVID-19 ne sont plus d'application, mais que l'inaccessibilité de services devient structurelle, le GT et ses objectifs sont mis en réflexion pour tendre vers un espace de travail permanent et en synergie avec d'autres acteurs. Notamment, ceux mobilisés contre le projet du Gouvernement du numérique par défaut dans les démarches liées aux services publics bruxellois.

Focus sur le numéro vert « Allo ? Aide sociale » avec les CAP, les CASG et het CAW Brussel :

11 services sociaux impliqués (10 CAP/CASG + CAW) : coordonnés par la FdSS, les travailleur-euses sociaux-ales de différents services sociaux bruxellois se relaient pour assurer en continu (du lundi au vendredi de 9h à 17h) une permanence téléphonique francophone et néerlandophone à destination des bruxellois-e-s.

- * 1.592 appels en 2022 et 5.963 depuis sa création en mars 2020 ;
- * 2.465 demandes sociales en 2022 et 9.748 depuis sa création ;
- * 1 base de données pour réorienter au mieux les personnes appelant le numéro vert ;
- * 1 drive comprenant les outils développés à destination des répondant-e-s ;
- * L'organisation de formations théoriques et pratiques, sur des problématiques sociales, pour les répondant-e-s du numéro vert, ouvertes aux travailleur-euses sociaux-ales de première ligne du secteur ;
- * De nombreux partenaires extérieurs et le lancement du GT « Lignes intégrées » ;
- * Veille et élaboration de « fiches-infos » relative à l'accueil des personnes fuyant la guerre en Ukraine.

Focus sur le Centre d'Appui Familles Monoparentales (CAFM)

Le dispositif expérimental d'aide et de soutien à l'accompagnement des familles monoparentales est lancé ! Les 19 travailleur-euses point-relais (TPR) ont été engagés au sein des Centres de Service Social mutuellistes et associatifs wallons. Leurs missions ? Développer l'intervention collective et communautaire sur tout le territoire wallon, identifier les initiatives existantes sur leur zone d'action et créer et renforcer des réseaux d'acteurs locaux. Pour ce faire, ils sont accompagnés et soutenus par le CAFM porté par la FdSS. Une équipe de 4 travailleur-euses (coordinatrice, juriste, psychologue et chercheuse) assure le développement et le suivi du dispositif en collaboration étroite avec les partenaires du projet à travers l'organisation de rencontres régionales, provinciales et locales, la mise à disposition d'outils pour soutenir les actions de terrain, une veille juridique et sociale et le développement d'une recherche d'action.

Focus sur la Journée des membres

Le 24 novembre 2022, les équipes des services sociaux membres de la Fédération se sont retrouvées pour une journée de rencontres et d'échanges. La préoccupation « Services numérisés : travail déconnecté ? » fut le fil conducteur des 10 tables thématiques de la matinée : des ressources matérielles, à la santé ou aux droits des étrangers ... Les récits d'accompagnement – individuel, collectif ou communautaire – de chacun-e des professionnel-les ont mis en lumière les multiples problématiques de nonaccès aux droits pour les différentes thématiques.

À l'issue des échanges, le vote de chaque participant-e pour retenir les droits qui mériteraient un travail en profondeur pour l'année à venir s'est conclu par la mise en avant suivante :

- * Droit à l'autonomie : ce droit fait référence à la dépendance aux tiers, notamment les services sociaux, pour accéder aux droits et services (CPAS, fournisseurs, régulateurs, etc.) étant donné la fracture numérique et la complexification des démarches administratives ;
- * Recherche de logement et hébergement d'urgence ;
- * Fracture numérique au niveau des administrations communales.

L'après-midi, les équipes des services sociaux ont ensuite pu (re)découvrir et questionner la Fédération, ses équipes, ses projets, ses axes de travail au sein de différents stands et puis d'un verre de clôture.



AXE N°2 : ORGANISATION « SOCIAL SANTÉ » ... ET LA REPRESENTATION DES MEMBRES

- * Représentation des secteurs auprès des cabinets, administrations et lieux de concertation officiels (CESEW, CC Cocof et CC Cocom, GT « Accès aux droits » et GT « Territoire ») ;
- * Coordination et accompagnement des demandes de subvention pour le renfort structurel des secteurs CAP et CASG en RBC, et des secteurs CSS, ILI et SASPP en RW ;
- * Suivi du processus de révision du décret ambulatoire et des arrêtés encadrant les missions des CASG et des CAP dans le cadre de la mise en œuvre du Plan social santé intégré (PSSI) ;
- * Participation aux concertations sectorielles de l'intégration, des CSS, de l'accompagnement des personnes prostituées en RW ;
- * Participation et contribution aux dossiers portés par l'Inter-Fédé Ambulatoire (IFA) en RBC ;
- * Participation au Comité de Pilotage ALCOV dans le cadre des projets RAQ et BRI-Co ;
- * Participation aux GT « Approche Quartier » et Forum des membres coordonnés par Brusano ;
- * Participation au comité d'attribution de subsides exceptionnels aux collectifs accompagnant les migrants en transit en RW ;
- * Participation au GT « Lignes intégrées » piloté par la Cocom en coordination avec la FAMG, la Plateforme bruxelloise pour la santé mentale et Brusano ;
- * Newsletter aux membres « ces infos peuvent vous intéresser ».





Focus sur la mise en place du GT « Plan social santé intégré » (PSSI) : réorganisation des permanences et intégration du renfort

Le Gouvernement bruxellois a lancé en 2022 le Plan social santé intégré (PSSI) visant à améliorer le bien-être et la santé des bruxellois-es et de mieux leur garantir l'accès aux droits et aux services. Le PSSI a fait l'objet de points d'information réguliers en IC CAP et CASG. Sa mise en œuvre appelant la révision et l'adoption de textes légaux, un GT ad hoc regroupant les CAP et les CASG s'est mis en place en vue de soumettre des propositions concertées.

Le GT PSSI a démarré son travail autour de la question de l'accessibilité et des permanences sans rendez-vous. Au terme de ses travaux, un consensus s'est dessiné pour préciser l'objectif d'accessibilité horaire hebdomadaire en distinguant :

- * L'accessibilité aux personnes ;
- * L'organisation d'une permanence sociale inconditionnelle, dont le nombre d'heures varierait en fonction du nombre d'ETP assistant social.

Fin 2022, le travail s'est poursuivi autour de l'opportunité de révision harmonisée des textes législatifs CAP et CASG (Décret Ambulatoire, Arrêtés CAP et CASG), attendue en 2023. Cette révision est nécessaire pour intégrer dans le cadre (agrément et subventions organiques) les renforts structurels, pour l'instant financés via des subsides facultatifs. Cette révision est par ailleurs accompagnée de moyens budgétaires qui viendront, dans une certaine mesure, renforcer les secteurs.

Focus sur la représentation des secteurs en Région wallonne

En Région wallonne, ce sont le Plan de relance pour la Wallonie, le Plan wallon de sortie de la pauvreté 2020-2024, la stratégie wallonne de sortie du « sans-abrisme », la précarité énergétique et la précarité hydrique, qui ont mobilisé les discussions au sein des sections Action sociale (AS) et Intégration des personnes étrangères (IPE) de la Commission de l'Action et de l'Intégration sociale, des Services collectifs et de la Santé (CAIS) du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie (CESEW) où nous représentons nos secteurs.

En parallèle, la concertation menée entre les différents acteurs au sein de nos secteurs CSS et ILI, a été renforcée en vue d'objectiver les besoins sectoriels et de porter d'une seule voix les revendications auprès du cabinet et l'administration, que ce soit dans le cadre de la réforme du décret de l'intégration, d'un refinancement des secteurs ou de la communication avec les pouvoirs subsidiaires.

AXE N°3 : PÔLE EMPLOYEUR... ET LES ENJEUX DU NON MARCHAND

- * Représentation des secteurs auprès de la FASS et des CP ad hoc
 - » Participation, via la FASS, aux concertations dans le cadre du protocole d'accord ANM 2021-2024 (à Bruxelles et en Wallonie) ;
 - Relais entre la FASS et les membres :
 - Information des membres : nouvelles CCT (barémique, RCTT, PFA), passage à l'IF-IC...
 - Représentation des membres : CA, commission bruxelloise, commission wallonne.
- * Développement de l'Espace Employeur-euse.s :
 - » Soutien et accompagnement dans les questions liées à la gestion des ASBL et à la concertation sociale :
 - Helpdesk à destination des membres ;
 - Réunions avec les membres wallons et les membres bruxellois visant l'échange d'informations et la coordination d'actions communes ;
 - Élaboration d'un dossier de demande de financement aux Fonds de formation (ASSS et ESS) en vue de l'organisation d'une intervention pour les directions et coordinations en 2023.
- * Newsletters aux membres : « infos patronales » (générale) et « flash info » (ciblée par région ou CP)



Focus sur les interventions pour les directions et coordinateurs

Régulièrement, les directions et les coordinations de services membres de la FdSS font part de difficultés dans l'exercice de leur fonction. Elles sont en effet particulièrement exposées à un certain nombre de sources de mal-être au travail (isolement dans la fonction, manque de moyens, surcharge administrative, gestion d'équipes elles-mêmes en mal-être...).

Il est apparu pertinent de mettre en place, au niveau de l'espace employeur.euse.s, un espace d'intervention qui leur permette de faire le point sur les enjeux de gestion auxquels elles sont confrontées, d'échanger autour de leurs conditions de travail et de co-construire ensemble des réponses à leurs difficultés.

Des moyens ont été sollicités auprès des Fonds de formation (Fonds ASSS (CP332) et Fonds ESS (CP 330)) en 2022 afin de pouvoir organiser ces interventions en 2023, avec l'accompagnement d'un organisme de formation expert en la matière et spécialiste du non-marchand.



AXE N°4 : SOCIÉTÉ ET POLITIQUES SOCIALES... ET LE TRAVAIL DE PLAIDOYER

- * Mobilisation dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre la pauvreté du 17 octobre avec le collectif « Rendre Visible l'Invisible » 1710.be ;
- * Mobilisation dans le cadre des actions du Collectif Travail Social en Lutte ;
- * Participation et organisation des futurs chantiers de l'École de Transformation Sociale ;
- * Concertations et synergies avec divers partenaires institutionnels sur les enjeux d'inégalités sociales ;
- * Plaidoyer pour renforcer et orienter les politiques de lutte contre les inégalités à travers le think tank InES inesthinktank.be ;
- * Mobilisation dans le cadre de la campagne contre l'ordonnance bruxelloise sur le numérique.

L'ÉCOLE DE TRANSFORMATION SOCIALE



nos membres

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

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

Les membres wallons

CENTRES DE SERVICE SOCIAL (CSS)

Aide aux Personnes Déplacées
Centre de Service Social de Namur
Centre Liégeois de Service Social
Partenamut

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

Entre 2 Wallonie
Espace P..
Icar Wallonie

INITIATIVES LOCALES D'INTÉGRATION (ILI)

Aide aux Personnes Déplacées
Cap Migrants
Centre des Immigrés Namur-Luxembourg
Espace 28
Mentor Escale
Point d'Appui, service d'aide aux personnes sans papiers
Télé-service Liège

Les membres bruxellois

CENTRES D'ACTION SOCIALE GLOBALE (CASG)

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

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES SOCIAUX (SASLS)

Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux - SASLS

CENTRES D'AIDE AUX PERSONNES (CAP)

Accueil Protestant
Brabantia
Centre d'Accueil Social Abbé Froidure
Centre Social Protestant
Convivium (Convivial asbl)
Fondation pour l'Assistance Morale aux Détenus
La Porte Verte - Snijboontje
Les Amis d'Accompagner
Les Maisons de Quartier
Maison des parents solos
Mentor Escale
Partenamut
Rizome-BXL
SASB (Siréas)
Service Social des Solidarités
Services Sociaux des Quartiers 1030
Westland



41

MEMBRES
27 bruxellois
13 wallons



la concertation aide alimentaire

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

La Concertation Aide Alimentaire (CAA) est régulièrement sollicitée par les pouvoirs publics, des responsables politiques et des fondations privées qui ont besoin d'y voir clair pour prendre des décisions, notamment quand il s'agit de financer l'aide alimentaire. Une fois n'est pas coutume, nous mettons ici un coup de projecteur sur le rôle qu'endosse la CAA auprès de ces acteurs. Une dimension peu visible de nos activités, mais, ô combien, importante dans le fonctionnement du système.

L'aide alimentaire repose en grande partie sur des ressources gratuites (collecte d'aliments invendus et travail bénévole), mais cette activité reste coûteuse pour les organisations qui la mettent en œuvre. Les coûts se chiffrent en millions d'euros¹. Une réalité d'ailleurs bien tangible pour ceux-celles qui doivent y faire face au quotidien. La question du financement de l'aide alimentaire est une problématique centrale que l'inflation et la hausse des prix de l'énergie ont eu pour effet d'aiguiser davantage.

En tant qu'interface entre les bailleurs de fonds et les acteur-trices de première ligne, la CAA joue un rôle primordial, qui se renforce à mesure que l'aide alimentaire se développe et se professionnalise. La relation étroite qu'entretient la CAA avec les travailleur-euses et bénévoles sur le terrain s'avère essentielle à cet égard. Elle se tisse au fil des réunions, des groupes de travail, des formations et d'autres activités que nous menons et nous permet d'identifier ou d'actualiser en continu les besoins

du terrain. Des enquêtes plus approfondies ou des recherches nous aident ensuite à affiner nos informations.

Équipés de ce bagage, nous entretenons un dialogue soutenu avec les cabinets ministériels, administrations et fondations susceptibles de soutenir financièrement les services d'aide alimentaire. Par exemple, des groupes de travail ont été mis sur pied en Wallonie pour faire face aux effets que les crises à répétition ont induits pour les populations les plus fragiles. Nous y avons témoigné des situations rencontrées sur le terrain et nous y avons relayé les résultats de deux enquêtes : l'une, concernant l'impact des inondations sur l'aide alimentaire dans les communes touchées ; la seconde, relative à l'effet de la guerre en Ukraine ainsi que la hausse des prix de l'énergie sur les acteur-trices de l'aide alimentaire. Un travail similaire est effectué en Région bruxelloise et au niveau fédéral.

DÉVELOPPER DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS DE FINANCEMENT ET TROUVER DE NOUVELLES RESSOURCES

Le travail de la CAA consiste à se montrer créatif et à rester attentif à de nouvelles opportunités de financement et ressources pour soutenir les organisations sur le terrain. Ainsi, toujours en Wallonie, la CAA siège au Collège wallon de l'Alimentation Durable. Celui-ci a pour objectif de favoriser le développement d'une Alliance Emploi-Environnement en matière d'agriculture et d'alimentation. Dans ce cadre, nous avons participé à la co-construction du plan Food Wallonia qui permettra de subsidier divers projets dont certains visent à améliorer l'approvisionnement de l'aide alimentaire.

La CAA anime aussi des groupes de travail thématiques qui permettent d'approfondir le sujet. En Région Bruxelles-Capitale, les difficultés d'approvisionnement des organisations d'aide alimentaire inquiètent. Un cycle de travail sur la question a été lancé pour trouver des leviers politiques et législatifs pour améliorer la situation. Cet exercice collectif sert de base au plaidoyer que porte la CAA aux oreilles des pouvoirs publics et des cabinets. Dans ce cadre, un travail est en cours pour baliser la récupération d'invendus alimentaire.

Soutenir le terrain, mais aussi les bailleurs de fonds, tout en respectant notre mission première qui est de promouvoir le droit et l'accès à l'alimentation pour toute personne constitue parfois un travail d'équilibriste auquel l'équipe s'adonne avec toujours autant de conviction.

LES DÉPARTS



Adrien Arial après 6 années de collaboration. Merci à Adrien pour son soutien précieux à l'équipe et aux travailleur-euses/bénévoles de terrain.



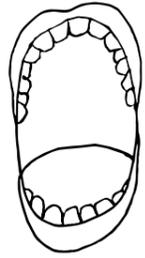
Guillaume Henin après un passage de quelques mois au sein de l'équipe de la Concertation Aide Alimentaire wallonne

L'ARRIVÉE



Camille Englebort vient renforcer l'équipe de la Concertation Aide Alimentaire en Wallonie

¹ Une étude concernant le coût de l'aide alimentaire a été réalisée en 2021-2022 par le bureau de conseil Factor-X en collaboration avec la Concertation Aide Alimentaire.



17

REPRÉSENTATIONS
DE LA
CONFÉRENCE
GESTICULÉE
« FAIM DE VIE »



381

PARTICIPANTS AUX 25 JOURNÉES DE
FORMATION

- « Je suis VIP : volontairement impliqué en pauvreté »
- « Accueillir et Ecouter : quelques clés »
- « Santé mentale et précarité » organisée en collaboration avec la Fédération des Maisons médicales
- « Atelier : normes de santé » en collaboration avec Question Santé
- « Santé et alimentation » en collaboration avec le Réseau Santé Diabète
- « Hygiène et sécurité de la chaîne alimentaire » 3 sessions organisées avec l'AFSCA



3

PROJETS POUR PRENDRE
DAVANTAGE EN COMPTE LA PAROLE
DES UTILISATEURS DES SERVICES
SOCIAUX

- 1 formation au croisement des savoirs avec ATD Quart Monde
- 1 diagnostic participatif sur le territoire de Gembloux et Sombreffe
- 1 collaboration avec l'HELMO dans le cadre d'une recherche en croisement des savoirs dans le quartier du Laveu (Liège)



2

ENQUÊTES AUPRÈS
DES ACTEURS DE
TERRAIN

- Inondations en Wallonie
- Impact de la guerre en Ukraine et hausse des prix d'énergie



2

ASBL CRÉÉES
ASBL LOCO
Logistique collaborative
ASBL Ralliement
des fourchettes



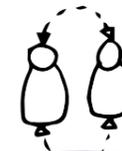
14 005

CLICS POUR LE
NOUVEAU RÉPERTOIRE
DE L'AIDE ALIMENTAIRE
(dernier trimestre 2022)



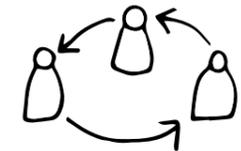
4

ÉDITIONS DE LA
NEWSLETTER



15

TERRITOIRES sur
lesquels nous animons
ou soutenons des
concertations entre les
acteur·trices locaux en
Région de Bruxelles-
Capitale et en Wallonie



8

RÉUNIONS EN PLÉNIÈRE

- 3 en Région de Bruxelles-Capitale. En moyenne, 23 organisations représentées
- 3 en Wallonie dont 1 en visio. En moyenne, 80 participants.
- 1 réunion commune avec les acteur·trices de la Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale de l'aide alimentaire. Environ 90 participant·es.
- 1 réunion spéciale concernant l'avenir du Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD). Environ 90 participant·es de la Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale

le centre d'appui socialenergie

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

LA CRISE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

L'année 2022 a été incontestablement marquée par cette crise qui a commencé en été 2021 et qui a pris toute son ampleur en 2022, menant à des prix historiquement inabordables.

Sur la base des prix de septembre 2022, on calculait que la facture annuelle pour une consommation moyenne en électricité et gaz dépasserait les 9.000 euros par an. En effet, les prix de gros de l'électricité fin 2022 étaient environ 10 fois plus élevés que les prix fin 2019, et 13 fois plus élevés pour le gaz. Comme point de comparaison, le revenu annuel net médian en Région de Bruxelles-Capitale est de 21.508 euros.

L'EAU

Malgré l'interdiction — très bienvenue — de couper l'eau aux usagers domestiques à partir du 1er janvier 2022, une augmentation tarifaire de 15 %, couplée à des problèmes de facturation de Vivaqua, ont (encore plus) mis à mal de nombreux ménages et ont (encore plus) surchargé les services sociaux. Ainsi, 100.000 bruxellois·es n'ont pas reçu de facture intermédiaire pour l'eau depuis le début de l'été 2022. Si l'augmentation des tarifs a été accompagnée d'une nouvelle intervention sociale pour les plus précarisés, l'actuelle non-automaticité de cette aide alimente le phénomène du non-recours.

LES DÉFIS

Tous ces bouleversements ont entraîné de multiples défis au sein de l'équipe : mises à jour incessantes suite aux réformes législatives des ordonnances eau, électricité et gaz et aux aides mises en place ; multiplication des demandes à la permanence ; nombre record de travailleur·euses sociaux·ales formés grâce à nos formations sur mesure ; lancement d'une large campagne de sensibilisation avec des stands dans l'espace public, des affiches, des flyers et un site internet spécifique (www.aides-energie.brussels et www.energiesteun.brussels) ; etc.

L'INNOVATION SOCIALE

Nous avons renommé nos missions relatives au travail collectif et communautaire et à l'outreaching et la lutte contre le non-recours. Ainsi est née l'« Approche CRÉE » (Approche Collective de Réappropriation de l'Energie et l'Eau). Nous avons accompagné deux groupes pour contribuer à la création de communautés d'énergie, ancrées sur de solides fondements sociaux (Volta et SunSud) et participé à une rencontre commune de ces deux groupes. Cela nous a amenés à une réflexion plus globale sur la nécessité d'un accompagnement social des communautés d'énergie.

LE PLAIDOYER

Le CASE a mené un travail important d'analyse et de rédaction d'avis et de recommandations au niveau fédéral (tarif social et mesures de protection en temps de crise, loi sur le surendettement, transition juste, Traité sur la Charte de l'énergie, etc.). Cela a requis d'adapter notre mode de communication, étant plus habitués au niveau régional, et de créer et renforcer nos partenariats avec les acteurs wallons et flamands. Nous avons également eu une attention accrue sur la thématique de l'eau, afin de surveiller l'implémentation des avancées législatives obtenues l'année précédente.

LES SYNERGIES

Nous avons intensifié nos relations avec les partenaires à l'échelon européen, en vue de peser davantage sur les décisions relatives à l'énergie à ce niveau et de s'inspirer des bonnes pratiques de lutte contre la précarité énergétique de nos voisins. Nous avons poursuivi le travail de mise en réseau d'acteur·trices de secteurs connexes à l'énergie, tels que les organisations actives sur la thématique du climat et du logement.

L'ÉQUIPE

Nous avons accueilli Yacinthe, en remplacement de Thomas pour l'année 2022, et une collègue a donné naissance à une petite future spécialiste de l'énergie !



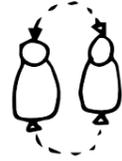
4 000

FLYERS BILINGUES
IMPRIMÉS ET
DISTRIBUÉS



806

DEMANDES À LA
PERMANENCE
dont 137
concernant les
mesures sociales



357

ORGANISATIONS
RENCONTRÉES



25

NOTES DE
RECOMMANDATIONS
RÉDIGÉES



19

STANDS ET
ATELIERS DE
QUARTIER



32

FORMATIONS
SUR MESURE
en plus des
formations
ouvertes à tous les
travailleurs sociaux



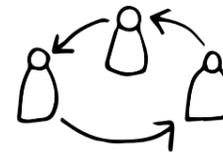
540

TRAVAILLEUR·EUSES
DE PREMIÈRE LIGNE
FORMÉS



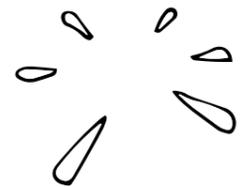
387

PARTICIPANTS
AUX SÉANCES
DU RÉSEAU DE
VIGILANCE



15

SÉANCES
D'ANIMATION
COLLECTIVE DE
GROUPES



13 723

MISES À JOUR
REQUISES
en raison des
multiples mesures
ponctuelles prises
par les différents
gouvernements et
des modifications
législatives

la cellule recherch'action

Les activités de recherche de la FdSS visent à nourrir la réflexion des travailleur-euse-s sociaux-ales et des acteur-ric-e-s politiques en vue de :

- * Lutter plus efficacement contre les causes de la pauvreté
- * Améliorer les services aux personnes précarisées
- * Alimenter le débat de société touchant les thématiques sociales

En 2022, la cellule recherch'action a travaillé sur les questions que posent la mise sur pied et le déploiement de dispositifs expérimentaux.

À Bruxelles, le projet Relais d'Action de Quartier (RAQ) en était à sa deuxième année de réalisation, tandis que le projet BRI-Co a démarré en décembre 2021.

En septembre 2022, le Centre d'Appui pour les Familles Monoparentales (CAFAM) a, à son tour, été lancé en Wallonie.

Ces différents projets s'inscrivent dans une même volonté de tester des réponses alternatives aux situations de non-recours et d'exclusion des droits sociaux, via le déploiement de méthodologies qui relèvent de « l'aller vers » (outreaching) et du travail social communautaire. En tant que projets pilotes, ils ont également pour spécificité d'être expérimentaux, leurs contours, leurs modes d'action et leurs objectifs étant continuellement ajustables. Enfin, ces projets ont aussi été adossés à un volet « de recherche », avec la volonté d'une part, de documenter et de rendre visible ce que ces dispositifs permettent et produisent sur le terrain et, d'autre part, d'alimenter sur cette base leurs ajustements souhaitables afin de composer avec les réalités auxquelles ces dispositifs se voient confrontés sur le terrain.

Ces projets posent de nouvelles questions sur le(s) rôle(s) d'une cellule recherche au sein de la Fédération des Services Sociaux. Jusqu'à présent, les projets menés par la cellule portaient, pour le dire simplement, sur des dispositifs, des services, des pratiques de travail social existants. Or, poser un regard et des questionnements sur des terrains et des phénomènes tangibles n'implique pas les mêmes manières de faire de la recherche ainsi que les mêmes enjeux méthodologiques que la documentation et l'accompagnement, dans sa mise en œuvre, d'un dispositif exploratoire.

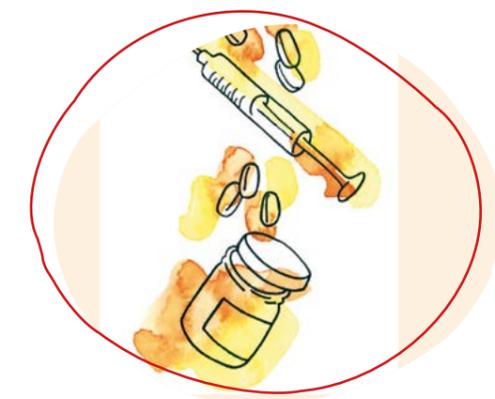
Si les activités plus traditionnelles de la cellule ont également une visée d'action et s'inscrivent dans une perspective politique, l'accompagnement de nouveaux dispositifs portés par la FdSS remet sur le métier des réflexions sur la place et les missions que peuvent ou devraient prendre les sociologues/chercheur-es « dans la cité », en tant qu'acteur-trices de transformation sociale.

Ces réflexions sont de différents ordres. Elles sont pratiques, épistémologiques et méthodologiques. Où commencent et s'arrêtent nos missions sur le terrain ? Comment prendre une part active dans l'action tout en conservant une posture distanciée de recherche et d'analyse ? Comment composer simultanément avec des casquettes de chercheur-e et de gestionnaire de projet ? Ou encore, comment proposer une lecture critique d'un dispositif dont on est les acteur-trices ?

Mais aussi, que veut dire « être chercheur-e intervenant-e » dans un dispositif « d'aller-vers » ? À quels critères de légitimité et de validation doit-on répondre dans les productions que nous proposons à différents interlocuteurs (les bénéficiaires, les acteur-trices de terrain, les organisations et institutions publiques, les acteur-trices politiques, le monde académique) ? Comment et à quel titre peut-on alimenter les enjeux de plaidoyer ?

Plus fondamentalement encore, se pose la question de l'engagement du-de la chercheur-e face aux questions sociales. Elle rappelle le débat contemporain sur la place de la critique en sciences sociales et sur les postures qui favorisent la prise au sérieux des paroles des publics les plus éloignés du débat public.

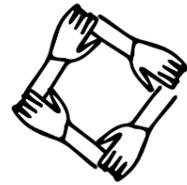
En cela, ces nouveaux projets offrent aussi des possibilités politiques nouvelles. Si le/la sociologue peut être celui/celle qui aide à prendre soin des demandes morales, à entendre ce à quoi les acteur-ice-s tiennent, et à contribuer à les mettre en forme et les rendre visibles, participer en tant qu'intervenant-e dans les dispositifs est alors une façon d'être « aux premières loges » pour pouvoir exercer ce rôle.





+3

AUGMENTATION
DE LA TAILLE DE
L'ÉQUIPE
de 4 à 7 personnes



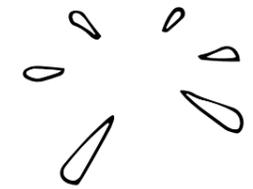
15

BUREAU DE RECHERCHES ET
D'INVESTIGATIONS SUR LE
COMMUN (BRI-CO) DOCUMENTÉS
ET PORTÉS



21

SÉANCES
D'OBSERVATION
de terrain Relais
d'Action de Quartier
(RAQ)



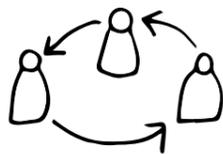
2

ÉVÉNEMENTS
Clôture du projet prostitution
130 personnes du champ de l'intervention de
première ligne sensibilisées aux difficultés
d'accès aux droits des travailleur·euse·s du sexe +
1 jeu de cartes en français et en néerlandais
Bilan BRI-Co



10

PUBLICATIONS OU COMMUNICATIONS
1 bilan des appels au numéro vert
3 cahiers de la recherche-action
4 communications à des colloques
1 carte blanche
1 rapport de recherche RAQ



15

JOURNÉES RAQ
DOCUMENTÉES



25

ENTRETIENS SEMI-
DIRECTIFS avec les
acteur·trices
BRI-Co et RAQ



2

CONTRIBUTIONS
AUX NOTES DU
THINK TANK INES



la cellule administrative

L'année 2022 a de nouveau été très bousculée et extrêmement chargée pour la cellule administrative.

En effet, gérer la cellule administrative à la FdSS demande de pouvoir jongler, avec rigueur, mais également souplesse, entre 2 ASBL (l'ASBL Fédération des Services Sociaux et l'ASBL Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires) et 34 sources de subventionnement, pour lesquelles les exigences des pouvoirs subsidiaires sont sans cesse croissantes.

Du point de vue des Ressources Humaines, le défi a aussi été de taille avec l'engagement d'une trentaine de nouvelles recrues. En 2022, nous avons été plus de 80 travailleurs sous contrat au sein de nos 2 ASBL. Tout l'enjeu des RH est de pouvoir grandir tout en continuant à prendre soin des équipes.

Pour 2023 et les années suivantes, il est indispensable que la cellule administrative grandisse au même rythme que le nombre de projets, voire même en anticipant. Ainsi, avant d'accepter tout nouveau projet, il faudra s'assurer que la cellule administrative soit en mesure de fournir le support adéquat avant la réalisation du projet et non au début où la charge de travail s'avère déjà très lourde pour la cellule administrative (recrutement, engagement, accueil, formation, logistique, informatique, demandes de subsides, suivi administratif,...).

En 2004, il y avait 8 équivalents temps plein pour nos 2 ASBL.

Cette évolution reflète, entre autres, le lien avec la crise sanitaire et sociale de 2020-2022, mais aussi, et surtout, le dynamisme de l'équipe de la FdSS qui est réellement portée par l'objet social de nos 2 ASBL.

Néanmoins, il faut noter que nous disposons de

très peu de financements structurels et que l'écart se creuse d'année en année entre la masse salariale et certains subsides récurrents (notamment le subside Maribel). Nous sommes donc dépendants de multiples sources de subventionnement pour mener à bien l'ensemble de nos missions.

Le travail quotidien de la cellule administrative est riche, varié et de plus en plus complexe au fil des ans. Un vrai travail d'équilibriste, mené avec succès, car les comptes 2022 se présentent en équilibre, avec une trésorerie maîtrisée, un endettement inexistant et une provision de pécules de vacances établie en bonne et due forme.

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



SOURCES DE SUBVENTION

ASBL FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX



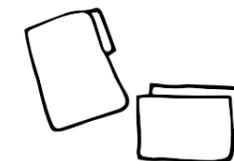
FACTURES GÉRÉES



PAGES DE JUSTIFICATIFS DE SUBSIDES



TRAVAILLEUR·EUSES SOUS CONTRAT AU 31 DÉCEMBRE 2022



ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN AU 31 DÉCEMBRE 2022



OPÉRATIONS COMPTABLES

ASBL FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX BICOMMUNAUTAIRES



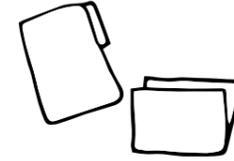
FACTURES GÉRÉES



PAGES DE JUSTIFICATIFS DE SUBSIDES



TRAVAILLEUR·EUSES SOUS CONTRAT AU 31 DÉCEMBRE 2022



ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN AU 31 DÉCEMBRE 2022



OPÉRATIONS COMPTABLES

la cellule communication

Les activités soutenues par la cellule communication de la FdSS ont pour objectif :

- * De rendre visible les différentes cellules et les projets de la Fédération ;
- * De représenter et de relayer les enjeux de la Fédération et les positions qu'elle soutient ;
- * D'informer et de sensibiliser diverses parties prenantes sur les actions menées.

En 2022, la cellule communication se compose de quatre personnes qui collaborent avec les autres départements de la Fédération. Au-delà d'actions plus spécifiques, les tâches générales de cette cellule se consacrent à la création de supports de communication digitaux et de formats papier, à la gestion des réseaux sociaux et des différents sites internet, à l'organisation d'événements, aux relations avec la presse, aux campagnes d'emailing et à la conception de newsletters.

Au cours de l'année, l'équipe est intervenue dans les différents projets portés par la FdSS. Cette année a été marquée par la première année du Foodtruck Solidaire, la campagne « Hausse des prix », la mise en place des sites BRI-Co et RAQ.

L'ÉQUIPE

- * **Fabienne Bonnoron**, en charge du graphisme et de la coordination de la cellule communication ;
- * **Aurélié Buidin**, chargée de communication FdSS et attachée au Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) ;
- * **Gaspard Bertrand**, chargé de communication FdSS et attaché aux projets BRI-CO, RAQ ;
- * **Joëlle Van Laethem**, chargée de communication FdSS, a quitté son poste au mois d'octobre après 5 années pour découvrir de nouveaux horizons ;
- * **Justine Marchal**, chargée de communication FdSS intègre la cellule en octobre 2022 pour remplacer Joëlle et est attachée principalement aux cellules de l'Aide Alimentaire (CAA), de la Recherch'action (CRAC), du Centre d'Appui Familles Monoparentales (CAFAM) ainsi qu'à la cellule membres.

FOCUS FDSS

- * Le **site internet** s'est doté d'un nouvel onglet « Hors les murs » pour y héberger les ressources des projets ayant pris racine au sein de la FdSS et qui se poursuivent en dehors de l'association.
- * Les **réseaux sociaux** de la FdSS sont utilisés régulièrement pour diffuser les informations du

secteur social, de nos membres ainsi qu'au sujet de l'asbl. Sur le compte Facebook se retrouvent des informations générales. Twitter est plutôt consacré aux informations à destination de la presse et des politiques. Instagram se focalise sur des publications visuelles, tandis que LinkedIn regroupe principalement les publications concernant les offres d'emploi.

- * Le 24 novembre 2022, s'est tenue la **journée des membres de la FdSS** autour de la thématique « Services numérisés : travail déconnecté ? ». Ce fut l'occasion de renouer et d'échanger avec les membres suite aux deux années de travail à distance dues à la crise sanitaire. Un atelier dédié aux activités de la cellule communication a permis d'expliquer notre fonctionnement et les services que l'on peut fournir. Il s'agit notamment de promouvoir en ligne leurs actualités, leurs événements ou leurs offres d'emploi.
- * Un **drapeau** aux couleurs de la FdSS a été remanié afin de représenter nos positions avec la reprise des mobilisations.

LE DÉPART



Joëlle Van Laethem

L'ARRIVÉE



Justine Marchal

FOCUS SUR LES PROJETS

- * Le **Foodtruck Solidaire** du Ralliement des Fourchettes a poursuivi sa communication digitale et ses formats papier en vue d'informer le public et d'inviter davantage de personnes à venir déguster des plats sains à prix libre dans les communes bruxelloises. Flyers, affiches, mais aussi publications sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram) ont été développés. Pour célébrer la première année du Foodtruck (le 19 décembre 2022), les journalistes ont été conviés au centre culturel Jacques Franck, à Saint-Gilles, afin d'obtenir des retombées médiatiques et d'informer sur les enjeux de l'aide alimentaire.
- * La campagne bilingue du **Numéro Vert « Allo ? Aide Sociale »** s'est prolongée par l'envoi de mailing et de publicités sur les réseaux sociaux pour que les différents acteur-trices du secteur social-santé puissent relayer les informations et diffuser les flyers et les affiches. Les supports de communication en format papier ont également été distribués dans différents quartiers bruxellois et dans les commerces de proximité pour toucher au plus près la population.
- * Pour le **projet RAQ**, nous avons mis en place une newsletter à intervalles réguliers (+/- trimestrielle) pour informer les parties prenantes du projet ainsi que les partenaires extérieurs. Des supports ont aussi été créés : gilets floqués au nom du projet, bâche pour habiller le stand sur les marchés, drapeau, etc.
- * L'équipe du **Centre d'Appui SocialEnergie** a mené une campagne de sensibilisation au sujet de la hausse des prix de l'énergie suite à la « crise des prix de l'énergie » intitulée « Factures d'énergie, des aides existent ! ». Elle s'est déclinée par des stands, affiches, flyers, fiches pratiques (constamment mises à jour en français et en

néerlandais) mais aussi par un site internet accessible en plusieurs langues (www.aides-energie.brussels et www.energiesteun.brussels).

- * Comme évoqué plus haut, l'onglet « Hors les murs » sur le site internet de la FdSS a été créé. Cela répondait, entre autres, au besoin du **projet BRI-Co** d'exister à l'extérieur de la Fédération. Toutes les ressources nécessaires à la compréhension du projet s'y retrouvent. Dans le même temps, une vidéo explicative a été réalisée, des flyers créés, des dépliants écrits. Pour clôturer l'année 2022 et remercier tous nos partenaires, un événement a eu lieu : sessions de présentations, de travail et, évidemment, un délicieux repas étaient au programme.
- * Un cahier « *Prostitution et accès aux droits – La portée démocratique du travail social* » ainsi qu'un jeu de cartes pour les intervenants de terrain ont été mis en page par Fabienne, la graphiste. Ces productions sont issues des recherches de la **cellule Recherch'Action** sur l'accès aux droits et le travail social auprès des personnes qui ont une activité prostitutionnelle. Pour clôturer ces recherches, un événement a eu lieu le 10 mai à la Tricoterie. La cellule communication a soutenu l'organisation de cet événement.
- * Une nouvelle collaboration avec le **Centre d'Appui Familles Monoparentales (CAFAM)** a vu le jour par le biais de la création d'une identité visuelle pour ce projet.



+9,37%

51 308
UTILISATEURS



+10,13%

131 539
PAGES VUES



www.fdss.be - janvier 2022-décembre 2022



3 089

« AIMENT » LA
PAGE FACEBOOK
+
3511 « SUIVENT »



INSTAGRAM
868 ABONNÉS ET
67 PUBLICATIONS

LINKEDIN
615 ABONNÉS

TWITTER
363 ABONNÉS



2 245

ABONNÉ-E-S À LA
NEWSLETTER DE
LA FdSS



806

ABONNÉ-E-S À LA
NEWSLETTER DE
SOCIALENERGIE



41 428

UTILISATEURS



144 838

PAGES VUES



www.socialenergie.be - janvier 2022-décembre 2022



298

DOCUMENTS
MIS EN PAGE



les projets « hors les murs »

Les projets « Hors les murs » ont pris racine au sein de la FdSS et se poursuivent en dehors de l'association.

Depuis la crise sanitaire, la Fédération des Services Sociaux va à la rencontre des habitant·e·s des quartiers dits précaires en Région bruxelloise. Les difficultés socio-économiques auxquelles ils·elles font face impactent leur santé, physique et mentale. La crise COVID puis la guerre en Ukraine (avec l'inflation, la crise énergétique, la crise de l'accueil des réfugiés...) ont révélé l'impact de ces inégalités sociales et de santé sur le phénomène de désaffiliation, la fragilité de la démocratie et le manque de confiance des citoyen·ne·s envers les autorités, même à l'échelle locale.

Pour redynamiser la démocratie à l'échelle des quartiers, il est indispensable :

- * De redonner la parole sur ce qui constitue les priorités collectives des quartiers et de ses habitant·e·s et
- * De visibiliser les pouvoirs d'action et les leviers des acteur·trices du territoire sur ces déterminants sociaux de la santé.

Renforcer le maillage territorial, entre les acteurs locaux (publics et privés) et avec les habitant·e·s les plus exclus, via des dispositifs bas seuil, accessibles et chaleureux, sont une manière (parmi d'autres) de réparer le vivre-ensemble afin de préparer les crises de demain.



Ce Qui Nous Arrive

« Ce Qui Nous Arrive (CQNA) » est un projet porté par le Forum – Bruxelles contre les inégalités, la Fédération des Services Sociaux, Le CESEP, Lire & Ecrire Bruxelles, La Fédération des maisons médicales et Le Grain.

CQNA se veut être un espace de rencontres dont l'objectif est de préparer et d'accompagner les inévitables basculements dans les secteurs du social, de la santé, de l'éducation permanente et populaire, de la culture, au vu des différentes crises qui nous traversent et qui nous traverseront encore demain. Pour ce faire, l'idée est de s'accorder sur une vision commune de la crise qui mène, par la suite, à des actions communes sur le terrain.

Les 22 et 23 septembre 2022, deux journées de conférences, d'ateliers et de débats aux Halles de Schaerbeek et dans le quartier ont été organisées. Ces journées ont rassemblé plus de 400 personnes venues de plusieurs secteurs (social, santé, éducation permanente, jeunesse). Des experts sont intervenus dans différents domaines : libertés, inégalités et basculements. Parmi eux, nous pouvons citer : Olivier Hamant, Anne – Emmanuelle Bourgaux, Hélène L'Heuillet, Thierry Ribault, Andrea Rea, Thomas Coutrot, Luc Carton, Sebastien Brunet, Francine Mestrum, Olivier De Schutter.

En 2023, d'autres rencontres et mobilisations sont prévues, notamment sur la digitalisation et les smart-cities (Olivier Hamant), l'écologie populaire et pirate (Fatima Oussak), du sens au travail (Thomas Coutrot) et l'ingouvernabilité.



le projet Relais d'Action de Quartier

Pour le projet des Relais d'Action de Quartier, 2022 a été l'année de la consolidation du cadre de travail et des missions développées dans les quartiers bruxellois.

Le projet des RAQ a vu le jour en 2021, dans le contexte de la crise sanitaire. Jusqu'en mai 2022, il s'est inscrit dans le cadre de la stratégie ALCOV (Agir Localement COntre le Virus) et avait pour objectifs prioritaires d'assurer un relais local vers le secteur social-santé afin de lutter contre les inégalités de santé et d'accompagner et de sensibiliser les populations fragilisées dans le cadre de la lutte contre le virus Covid-19. Les missions se sont adaptées avec la baisse de circulation du virus et ont permis à de nombreuses actions de se mettre en place. Le projet a vite évolué dans une vision plus large : améliorer l'accès aux services sociaux et de soins en travaillant sur les déterminants sociaux de la santé ainsi que lutter contre le non-recours aux droits à travers une démarche de l'aller-vers (outreaching).

L'équipe a été renforcée pour atteindre 26 RAQ détaché-e-s dans 26 quartiers de 12 communes bruxelloises concentrant des difficultés socio-économiques et des indices de population fragilisée. Lutter contre le non-recours, renforcer l'accessibilité aux services sociaux et de soin, agir positivement sur les déterminants sociaux de la santé : c'est ce à quoi le projet RAQ se propose de prendre part. Les « Relais d'Action de Quartier », interviennent à l'échelle des quartiers bruxellois dans une démarche d'outreaching (ou « aller-vers »).

Sur base de l'expérience de terrain des travailleur.euse.s et accompagné-e-s par un processus de recherche'action, le travail des RAQ s'organise autour de 4 missions :

- * Réaliser un maillage à l'échelle du quartier (afin de mieux connaître les acteur-trices et de renforcer le réseau local en favorisant l'interconnaissance entre acteur-trices locaux-ales). Cette mission est transversale aux 3 suivantes. Elle constitue un moyen/outil favorisant leur réalisation ;
- * Assurer une orientation individuelle (faire émerger la demande, faire relais vers les services compétents et si nécessaire, accompagner physiquement la personne à un rendez-vous);
- * Développer des actions collectives d'information et de promotion de la santé ;
- * Développer et soutenir des actions et de projets communautaires à l'échelle des quartiers.

Hébergé-e-s par 19 partenaires, les RAQ ont pu s'appuyer sur leur expertise et bénéficier de leur ancrage local pour s'intégrer rapidement dans le tissu associatif social-santé local. Ces collaborations ont progressivement porté leurs fruits. Selon les caractéristiques de chaque quartier, on voit apparaître différentes dynamiques de travail communautaire.

Cela a permis à l'équipe de mettre en place de nombreuses initiatives et activités telles que le soutien à des actions préexistantes (distribution de colis alimentaires, restaurant social, groupe diabète, etc.), la mise en place par l'équipe d'activités propres (sorties vélo, tables de discussion, stands sur les marchés, groupes de jeunes ...). L'équipe participe aux fêtes de quartier, à des événements thématiques, soutient des groupes de citoyen·nes et développe des ateliers.

L'année 2022 a également été marquée par le début de la guerre en Ukraine, ce qui a impacté notre travail. En mesure de se mobiliser rapidement à l'échelle régionale, plusieurs RAQ russophones ont mis leurs compétences à contribution pour aiguiller, traduire, informer et écouter de nombreux·euses réfugié·es. Toute l'équipe a ensuite été formée pour accompagner la population confrontée à la hausse des prix de l'énergie.

Un cahier de la recherche a également été rédigé sur la démarche de l'« aller-vers ». Il propose une réflexion autour de la posture de l'« aller-vers » dans une approche territoriale, sur les publics rencontrés et sur la contribution des RAQ à la lutte contre le non-recours aux droits.

Plus d'informations : www.raq.brussels

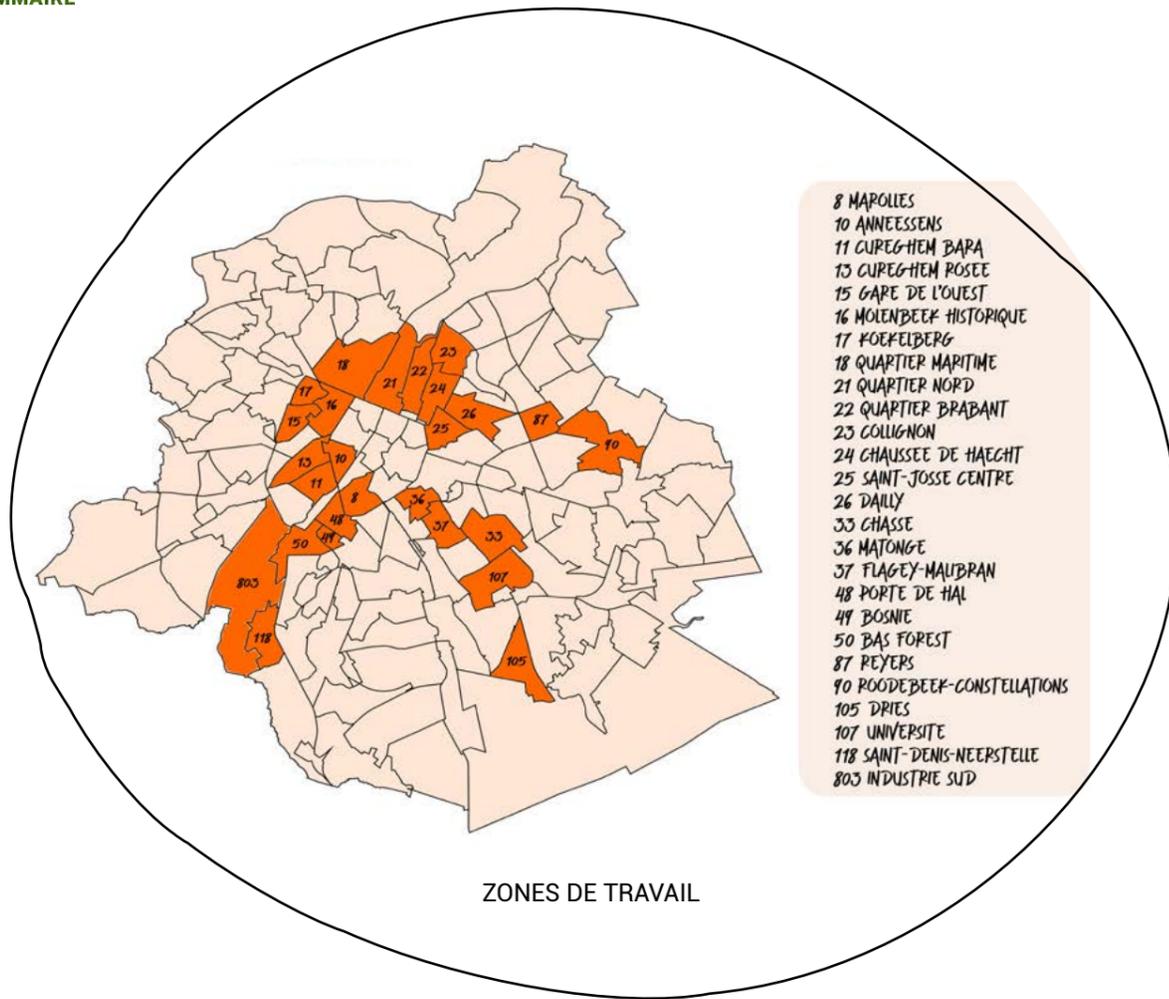


94

ACTIVITÉS
COLLECTIVES
RÉALISÉES

544

ÉVÈNEMENTS



12

LANGUES PARLÉES DANS L'ÉQUIPE

2/3

DES ACCOMPAGNEMENTS RÉALISÉS ONT EU POUR BUT DE CONTRER LA NON-CONNAISSANCE DES PUBLICS D'UNE OFFRE, D'UN SERVICE OU D'UN DROIT

350+

ACTEUR·TRICES LOCAUX RENCONTRÉS



26

- RAQ HÉBERGÉ·E·S CHEZ 19 PARTENAIRES**
- Caritas (Brabantia)
 - CEDAS
 - Episol
 - Centre Communautaire Maritime
 - Solidarité Savoir - RibauCARE
 - La Porte Verte
 - Les pissenlits
 - MM Medikurgem
 - CSS - Bruxelles Sud - Est
 - Entraide des Marolles
 - Les amis d'accompagner
 - Service Social Juif
 - Entraide Saint-gilles (Brabantia)
 - Maison médicale Le Noyer
 - Maison médicale Neptune
 - Maison médicale Le triangle
 - Miro
 - Woluw-Services
 - SSQ1030

12

- ARRIVÉES**
- Elnura Akysbekova
 - Imad Aouameur
 - David Artigas
 - Safia Belhou
 - Nouhaila Bouarfa
 - Zohra Essaouti
 - Pepe Kaleka
 - Jean-Nicolas Kalitventzeff
 - Juliette Mekhitarian
 - Leila Nakkach
 - Eric-Joël Tagne
 - Armine Tovmasyan
- + THOMAS VANWYNSBERGHE REPREND LA COORDINATION**

6

- DÉPARTS**
- David Artigas
 - Safia Belhou
 - Sylvie Bourlard
 - Zohra Essaouti
 - Khalid Mezroure
 - Leila Nakkach

540

ACCOMPAGNEMENTS-RELAIS UKRAINIEN·E·S

44

MARCHÉS AVEC STAND RAQ

le projet Bureau de Recherches et d'Investigations sur le Commun

Le projet BRI-Co est un « dispositif-outil » d'intervention dans des micro-quartiers.

Cette équipe de la Fédération des Services Sociaux est composée de :

- * Deux référents associatifs qui sont la première étape dans la mise en place d'un réseau d'acteur-trices qui composeront le comité de regard. Celui-ci est décisif pour assurer la prise en charge des suites du BRI-Co.
- * Un chargé de communication pour composer l'identité visuelle et donner de la visibilité au dispositif.
- * Deux logisticiens capables de s'approprier un espace vide et de le convertir en un lieu d'accueil chaleureux pour la population alentour grâce à une bonne dose de créativité. Ils ont également permis de concrétiser plusieurs réparations grâce à leur savoir-faire.
- * Deux cuisiniers qui ont préparé des repas, bio, équilibrés, à toute personne franchissant la porte
- * Trois chercheur·euse·s-intervenant·e·s qui vont interroger les habitants, consigner leur parole et la restituer lors de la dernière après-midi aux associations. Ils·elles assurent ensuite le suivi et le passage à l'action.

Pendant 3 jours, ils vont accueillir les habitant·e·s en les mobilisant autour de la question suivante : « S'il fallait réparer quelque chose, par quoi commencerait-on ? ».

Les 5000 habitant·e·s vivant dans ces « micro-territoires » ciblés sont convié·e·s à venir participer à cet atelier de quartier via des distributions de flyers, l'affichage de posters, le travail de terrain des Relais d'Action de Quartier (RAQ) et des associations partenaires et même par la circulation dans le quartier d'un crieur public.

En venant recueillir la parole des publics « invisibilisés », ce dispositif se propose également de travailler en lien avec les RAQ et leurs partenaires hébergeurs (mais aussi les CLSS, les CHW et bientôt les CPPS) afin de lutter contre les phénomènes de non-recours aux droits.

Quelques réparations à titre d'exemple : à Collignon/Pogge, une occupation temporaire de 7 mois a permis aux habitants d'organiser des activités pour favoriser la convivialité entre voisin·e·s ; du mobilier urbain a été construit à Saint Denis ; à Anneessens, un café politique sur le logement a été mis en place.

En s'adaptant aux besoins des acteur·trices locaux·ales, le BRI-Co a également ciblé et orienté certains ateliers sur une thématique principale comme à Bizet (accès à l'alimentation), Peterbos (santé physique et mentale) ou encore à Cureghem (dans le cadre du futur centre Social-Santé intégré des Goujons).

À Berchem-Ste-Agathe et en collaboration avec le CESEP, le dispositif a été mobilisé dans le cadre de l'expérience « Territoire Zéro Chômeur » à deux reprises.

LES BRI-CO QUI SE SONT TENUS DEPUIS LE LANCEMENT DU PROJET FIN 2021 :

- * Koekelberg (Ville de Bruxelles), du mercredi 17 au vendredi 19 novembre.
- * Marbotin (Schaerbeek), du mercredi 1er décembre au vendredi 3 décembre.
- * Gray – Wéry (Ixelles), du jeudi 13 janvier au samedi 15 janvier.
- * Anneessens (Bruxelles), du lundi 24 au mercredi 27 janvier 2022.
- * Bas Marolles (Bruxelles), du mercredi 16 au vendredi 18 février 2022.
- * Cité modèle (Laeken), du mardi 15 au jeudi 17 mars 2022.
- * Colignon (Schaerbeek), du mardi 22 au jeudi 24 mars 2022.
- * Volta (Ixelles), du mardi 5 au jeudi 7 avril 2022.
- * Saint-Denis (Forest), du mardi 12 au jeudi 14 avril 2022.
- * Bethléem (Saint-Gilles), du mardi 26 au jeudi 28 avril 2022.
- * Brabant (Schaerbeek), du mardi 30 mai au 02 juin 2022.
- * Cité Moderne (Berchem St Agathe), du 11 juillet au 13 juillet.
- * Bizet (Anderlecht), du mardi 13 au jeudi 15 septembre 2022.
- * Peterbos (Anderlecht), du lundi 19 au mercredi 21 septembre 2022.
- * Cureghem (Anderlecht), du mardi 27 au jeudi 29 septembre 2022.
- * Mont-Saint-Lambert (Woluwe-Saint-Lambert), du mardi 11 au jeudi 13 octobre 2022
- * Molenbeek historique, mardi 18 au jeudi 20 octobre 2022.



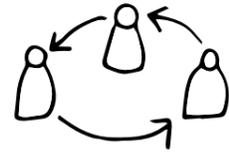


9

COMMUNES

17

QUARTIERS



900

PERSONNES
TOUCHÉES

LES DÉPARTS



Harika Ronse



Pietro Emili

Charles Dautreppe



1 530

COUVERTS



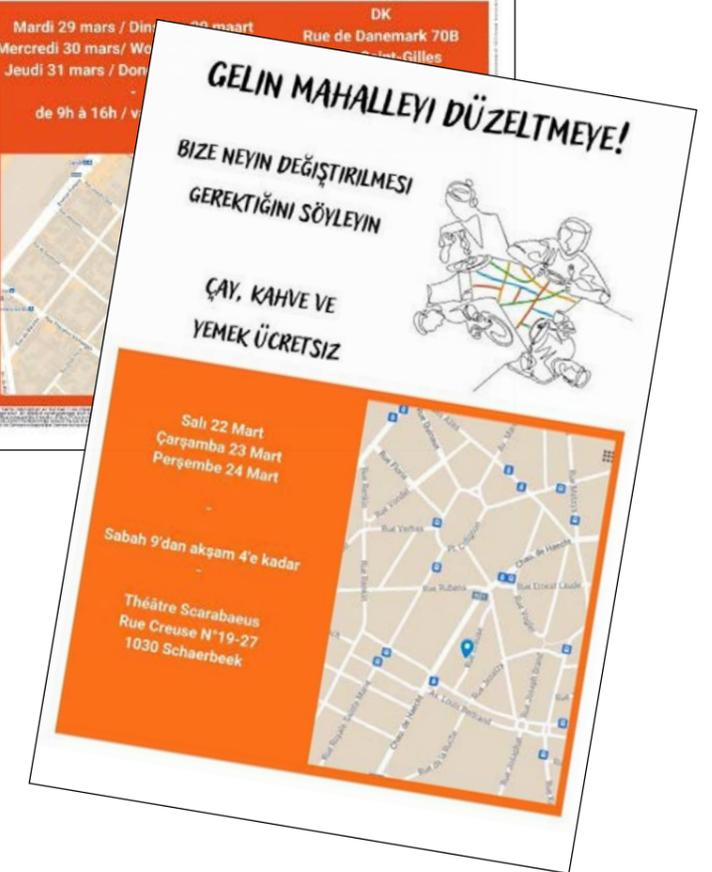
70

ASSOCIATIONS
ONT PARTICIPÉ



2

JOURNÉES DE
RENCONTRES
INTER-COMITÉS
DES RÉPARATIONS



la démarche d'évaluation qualitative

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

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

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

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

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

- La performance de l'outil
 - Amélioration continue du programme sur base des retours des utilisateur-trices
 - Finalisation du développement du module « activités collectives et communautaires »
- L'utilisation de l'outil
 - Refonte des catégories des problématiques
 - Mise en place d'une formation à l'utilisation du programme
 - S'interroger sur la finalité de l'outil informatique : à terme ce programme de récolte de données pourrait-il servir de programme de gestion informatisée des dossiers sociaux ?
- L'usage des données récoltées
 - Garder une posture réflexive sur la problématique du recueil et de l'informatisation des données relatives à l'action sociale (questions déontologiques, partage des données, secret professionnel, traçabilité...)
 - Baliser l'usage des données statistiques : pour qui ? Pourquoi ?
 - Renforcer le travail d'interpellation politique en exploitant stratégiquement les données récoltées.

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

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

1. Mise à disposition du programme informatique OPALE et son amélioration continue afin de répondre au mieux aux besoins des travailleur-euses sociaux-ales

Objectif atteint

Le programme informatique Opale est mis à disposition des travailleur-euses sociaux-ales du secteur depuis 2018. Dans l'ensemble, le programme répond bien aux besoins de ses utilisateur-trices : avec le temps, il est jugé plus performant, plus facile d'utilisation et les retours sont positifs.

4 sous-objectifs étaient identifiés pour permettre une mise à disposition optimale de l'outil et élaborer des développements cohérents avec les besoins des utilisateur-ric-e-s :

- Une assistance technique continue et performante
- Le développement d'un module permettant l'encodage des activités collectives et communautaires sans lequel une partie importante de l'activité des services – faisant

partie intégrante de leurs missions – n'était pas encodée dans le programme Opale ;

- Le développement d'un module d'extraction statistique automatisée des données, permettant à chacun des services utilisateurs d'Opale de rendre visibles les spécificités du travail social réalisé à son échelle, de façon complémentaire à l'extraction des données par secteur et/ou par subsidie (qui permet de construire une vision large et transversale du travail réalisé dans les centres utilisateurs du programme).
- Le développement de nouveaux modules d'encodage et d'extraction de données, notamment celui relatif au dispositif "Allo? Aide sociale".

| | Développements et évolutions |
|--|--|
| Assistance technique | Accompagnement continu des utilisateur-trices dans le suivi opérationnel et fonctionnel du programme, identification des bugs et incohérences, suivi et relais auprès de la société développeuse du programme, etc. |
| Module "Activités collectives et communautaires" | Mis en place une première fois en 2020 et amélioration significative en 2021 au travers d'un GT et en s'inspirant en partie du module EVRAS utilisé par les plannings familiaux. Développements, présentation au GT Opale, intégration au programme et phase test d'encodage ont été réalisés entre janvier et juin 2022. |
| Module "Extraction statistique automatisée" | Développement sous le nom R003 (R001 = requêtes simples et tris à plat; R002 = extraction brute des données; R003 = croisement entre différentes données). En 2022, le module d'extraction de données R003 a été développé et adapté à la nouvelle manière d'encoder les interventions : il est maintenant possible de tirer/croiser des statistiques sur base des institutions concernées et des natures de la demande. Il est désormais aussi possible de tirer des statistiques sur la version actuelle des problématiques (dites V.2), comme sur l'ancienne (V.1). Toutefois, ce module n'est pas encore utilisé de manière optimale. Une formation à son utilisation est prévue en 2023. |
| Module "Allo? Aide sociale" | Développement dans le courant de l'année 2022, il est repris sous l'intitulé R004. Depuis mars 2023, les répondant-es au dispositif « Allo ? Aide sociale » encodent les appels reçus au travers de ce module R004. |

2. Refonte de la nomenclature d'encodage du programme Opale **Objectif atteint**

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

La refonte des catégories d'Opale croise différents enjeux (pertinence sociologique, lisibilité statistique, intuitivité de l'encodage, ergonomie et légèreté du

programme, anticipation de l'usage des données récoltées...). Elle questionne à la fois la finalité de l'outil et les pratiques d'encodage. De plus, elle se pense en articulation avec le projet d'arrêté sur la récolte de données et le rapport d'activité standardisé des services ambulatoires. De ce fait, elle nécessite du temps. Un temps nécessaire si l'on souhaite visibiliser de façon juste et pertinente l'activité des CASG dans le but d'interpeller sur les problématiques et phénomènes d'exclusion, mais aussi de défendre, présenter et visibiliser le rôle et la fonction des services sociaux généralistes.

| | Développements et évolutions |
|--|--|
| Refonte de la nomenclature d'encodage du programme Opale | <p>La nouvelle logique d'encodage a fait l'objet d'un gros travail d'élaboration dès 2019, de développement en 2021 et de mise en œuvre en 2022. Il est maintenant possible d'encoder une intervention par 3 entrées distinctes : la problématique / l'institution concernée / la nature de la demande (pensée en termes d'accès aux droits/services).</p> <p>Ce programme a fait l'objet d'une évaluation lors des trois GT Opale, un espace propice aux retours sur les expériences des utilisateur-trices, aux questions et propositions d'amélioration.</p> <p>La nouvelle logique d'encodage est aujourd'hui pleinement investie et utilisée par les utilisateur-trices d'Opale. Elle continue à faire l'objet d'un suivi rapproché sur le plan technique et sur le plan du développement (notamment en s'adaptant aux réalités spécifiques des services, au travers du niveau 3 des problématiques).</p> <p>Un lexique accompagnant la nouvelle nomenclature du logiciel et permettant aux utilisateur-trices de se référer à des définitions communes facilitant la cohérence et l'uniformité de l'encodage devait être réalisé. Faute de temps en 2022, ce travail aura lieu courant 2023.</p> |

3. Programme de formations à l'utilisation du programme informatique et du recueil de données pour les nouveaux-elles travailleur-euse-s et à l'accompagnement dans l'analyse des données **Objectif partiellement atteint**

Initialement, cet objectif était repris dans deux objectifs distincts. Le premier concernait la mise en place d'une formation pour les nouveaux utilisateur-trices d'Opale et le deuxième avait pour but d'accompagner les services dans l'analyse de leurs données respectives. Ces deux objectifs – qui impliquent de penser et de construire un référentiel de formation ad hoc et un canevas d'accompagnement commun en mesure de s'adapter aux spécificités de chaque centre au sujet de l'analyse des données – n'ont pas pu être mis en œuvre, faute de temps et de ressources humaines disponibles. En effet, la personne en charge de cette matière au sein de la cellule recherch'action a été absente à partir du 1/08/2022. Ce programme de formation – repris dans l'objectif 3 – a pour objectif de faciliter l'appropriation de toutes les fonctionnalités offertes par l'outil (modules extraction des données, activités collectives et communautaires, travail sur la refonte des catégories, etc.), de favoriser l'harmonisation de l'encodage au sein du secteur.

Pour mettre en place un programme de formation enrôlant, il s'agit de mettre du sens sur les données récoltées par le programme Opale, en montrant et en formant aux possibilités d'analyse et d'interprétation qu'elles permettent. On constate, en

effet, que l'encodage informatique des données est souvent vécu comme une obligation administrative ne faisant pas (ou peu) sens et existant au détriment du temps accordé à la relation d'aide.

Pourtant, si elles sont correctement encodées, les données Opale permettent d'élaborer une analyse spécifique des profils/demandes/situations sociales du public de chaque service et de la comparer à des données agrégées, provenant de secteurs plus larges, ainsi que la construction d'un discours documenté sur le plan quantitatif sur les processus d'accès et d'exclusion aux droits. À ce stade, la FdSS réalise un rapport sectoriel annuel à partir des données statistiques agrégées des différents centres bruxellois, mais elle n'est pas encore en mesure de proposer un accompagnement plus spécifique à chaque service dans l'analyse de ses propres données.

Ce programme de formation devra se baser en partie sur les outils mis à disposition des travailleur-euses, tels que le logiciel renouvelé dans sa nomenclature et le lexique auquel elle se réfère ainsi que les modules d'extraction des données, en particulier le R003. Ces formations interviennent dès lors après la consolidation des précédents objectifs/étapes.

| | Développements et évolutions |
|--|--|
| Programme de formation à l'utilisation du programme informatique et du recueil de données pour les nouveaux-elles travailleur-euses et à l'accompagnement dans l'analyse des données | <p>À ce stade, un programme de formation a été défini. Cependant, par manque de temps et de ressources humaines, les formations n'ont pas pu être élaborées ni proposées aux utilisateur-trices en 2022. Le programme actuel de formation identifie 3 types de formations nécessaires à construire et proposer courant 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation à destination des nouveaux utilisateur-trices d'Opale • Formation à l'encodage des données • Formation à l'extraction et à l'analyse des données <p>En attendant ce module complet (incluant la présentation de tous les modules existants, ainsi que tous les outils, chartes et lexiques...), des formations essentiellement ciblées sur la présentation de l'interface sont proposées (co-animées par Axel Sprl et les coordinateurs sectoriels).</p> |

4. Mise en place d'une démarche réflexive sur l'informatisation des données dans le travail social
Objectif partiellement atteint

Cette démarche réflexive transversale est présente aux différentes étapes du développement du programme, de la définition des catégories, des pratiques d'encodage et de la récolte de données y compris au regard du nouveau cadre réglementaire européen sur la protection des données (RGPD) et de la réforme du décret ambulatoire.

| | Développements et évolutions |
|---|---|
| Mise en place d'une démarche réflexive sur l'informatisation des données dans le travail social | <p>Cet objectif transversal réflexif doit être pris au sérieux parce qu'il permet une consolidation, une appropriation, une effectivité du programme Opale. C'est en écoutant et en traitant les difficultés à l'œuvre, les freins et obstacles, les réticences à l'usage, les critiques à l'égard de la numérisation croissante des services (accélérée par la crise sanitaire) qu'un numérique raisonné et raisonnable pourra faire sens, trouver sa juste place et explorer ses potentialités. Toutefois, dans une logique de pression au résultat, au développement, à la réalisation d'actions, la démarche réflexive est, trop souvent, le parent pauvre des projets de numérisation. Présente en continu lors des GT Opale et des moments de travail collectif, les remises en question de certaines fonctionnalités du programme exigent de faire avancer le « train du numérique » lentement, sans forcer le rythme nécessaire à un développement solide et cohérent du logiciel, à une appropriation faisant sens pour les travailleur·euses, à une mise en conformité du cadre légal en cours (RGPD).</p> <p>Les questions de sécurité et de contrôle sur les données sont également au cœur de cet objectif – elles concernent la solidité du stockage et des backups des données numériques. Sur ce dernier point, peu de travail concerté a été pensé et organisé de manière collective, nous verrons – dans le point conclusif – quelles conséquences négatives cela a pu engendrer.</p> |

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

| Quoi ? | Qui ? | Sujets traités ? |
|---|---|---|
| GT Opale 1 | | Retour sur la nouvelle nomenclature du logiciel et ses difficultés : qu'est-ce qu'une intervention ? Qu'est-ce qu'on encode ? Comment on l'encode ? |
| GT Opale 2 | Travailleur·euses et coordinateur·trices des services membres de la FdSS ; coordination des secteurs de la FdSS ; Cellule recherch'action de la FdSS | Présentation du module collectif/communautaire Retour sur la nouvelle nomenclature après 6 mois d'utilisation. |
| GT Opale 3 | | Retour sur la nouvelle nomenclature après 6 mois d'utilisation. Présentation du développement de l'extraction des données utiles au RASH COCOF « en un clic » et de la possibilité de faire des focus thématiques. |
| GT Interface (2) | Travailleur·euses de la FdSS (cellule membres + cellule recherch'action) | Planification de la communication avec les informaticiens ; planification des étapes de développement ; préparation des rencontres du GT OPALE |
| GT Transfert des dossiers (1) | Travailleur·euses et coordinateur·trices des services membres de la FdSS ; coordination des membres de la FdSS | Identification des besoins spécifiques des services souhaitant transférer des données de suivis sociaux (transfert d'une unité d'encodage OPALE à une autre ou de dossiers d'anciennes bases de données à transférer sur OPALE) |
| GT Module collectif/communautaire (1) | Travailleur·euses et coordinateur·trices des services membres de la FdSS ; coordination des membres de la FdSS | Présentation et mise en discussion du module ; identification des difficultés |
| Présentation d'Opale (5) | Travailleur·euses et coordinateur·trices des services membres de la FdSS ; coordination des membres de la FdSS | Présentation du logiciel aux nouveaux·elles utilisateur·trices ; essais en ligne |
| Réunions avec les développeurs d'Opale (14) | Informaticiens en charge du développement d'Opale ; coordination des membres de la FdSS | Identification et suivi des développements, ajustements, difficultés ; évaluation continue de l'opérationnalité du logiciel |
| Identification et suivi des développements, ajustements, difficultés ; évaluation continue de l'opérationnalité du logiciel | Travailleur·euses et coordinateur·trices des services membres de la FdSS ; coordination des secteurs de la FdSS ; chercheuses de la FdSS ; coordinateur·trices de la cellule membres de la FdSS | Présentation et mise en discussion des résultats statistiques sectoriels au regard des réalités observées par des professionnel·le·s sur le terrain. Cet espace de travail offre la possibilité d'échanger et de questionner les potentialités, les limites, la cohérence du programme Opale. |

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

La DEQ participe à mener une réflexion continue sur les processus de numérisation au sein de secteur social. Les (nombreux) espaces de travail, de formation, de discussion rassemblant des travailleur-euses aux fonctions diversifiées (travailleur-euses sociaux-ales de première ligne, coordinateur-trices de services ; coordinateur-trices de secteurs ; chercheur-euses) permettent d'élaborer et de co-construire, de manière progressive et variable, du sens à l'encodage des dossiers sociaux des personnes, dans le but de tirer des statistiques sur le travail social et/ou de gérer les suivis en cours.

Ce processus de numérisation rencontre des freins, des réticences, des difficultés et n'a pas pour objectif d'invalider les méthodologies et modalités de travail au sein des services. Des fonctionnements utilisant des outils internes, pensés sur mesure, davantage artisanaux s'avèrent souvent efficaces et pertinents. Toutefois, les obligations en termes de rapportage imposent une numérisation de certaines informations, permettant de rendre compte – sur le plan quantitatif – du travail réalisé et des réalités des personnes rencontrées, notamment en termes de problématiques. La DEQ participe à construire du sens à cet encodage : 1) en rendant le programme Opale le plus adapté possible aux réalités diverses et étendues du travail social généraliste et permettant de rendre compte des problématiques sociales rencontrées ; 2) en faisant de l'outil Opale un instrument du plaidoyer, permettant de documenter le plus finement possible les situations de non-recours et d'exclusion des droits. La refonte de la nomenclature du programme Opale a été pensée au regard de ces deux objectifs.

L'effet le plus clairement observé est l'augmentation constante des utilisateur-trices du programme : de plus en plus de services s'emparent d'un programme qu'ils estiment pertinent, adapté, suffisamment souple et solide.

Toutefois, cette augmentation constante des utilisateur-trices du programme est engageante. Il convient de l'accompagner d'outils, de processus, de méthodologies qui sont clairs, précis et accessibles permettant une autonomie des services dans l'utilisation de l'ensemble des fonctionnalités du programme (encodage, extraction, analyse des données). Cet arsenal d'outils et de processus exige un travail de fond, impliquant une réflexivité constante, une connaissance précise du programme à ses différents niveaux (technique, pratique, déontologique, statistique, légale), une démarche de co-construction permanente. Il apparaît également essentiel de se soucier de la « robustesse » de l'outil, à la fois sur le plan de la protection des données que de leur sauvegarde.

L'ensemble de cet arsenal n'a pas pu, par manque de temps et de personnel, être pleinement élaboré et diffusé au regard des objectifs initiaux de la DEQ. Ces objectifs ambitieux ont partiellement sous-estimé que les changements ne peuvent s'opérer et s'intégrer qu'avec du temps, des espaces de discussion adaptés permettant l'expression des difficultés, des évolutions constantes qui répondent aux difficultés et incohérences décelées. Il s'agit d'un travail minutieux, parfois très technique (sur le plan du travail social et de l'informatique), fait d'allers-retours constants.

Cet arsenal (en termes d'outils, de formation, de développements) sera complété en 2023 et lors des prochaines années.

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

Les actions entreprises ont été rapidement listées dans le point rendant compte des activités. Toutefois, une de ces activités est directement liée à une action s'étalant sur plusieurs mois de travail, il s'agit de la réalisation du rapport statistique intersectoriel CAP-CASG et de sa mise en discussion collective avec 150 travailleur-euses de services membres de la FdSS au travers d'ateliers thématiques.

Le rapport statistique 2022, réalisé sur base des données encodées en 2021, a pour particularité d'analyser les données sur base de la précédente nomenclature du programme (en effet, dès janvier 2022, la nouvelle nomenclature du programme est d'application). Cette constance des données entre 2017 et 2022 permet d'observer des tendances, des pics, des diminutions de certaines statistiques et de documenter plus précisément les évolutions entre 2019 et 2021, années de confinements sanitaires ayant de fortes conséquences sur le plan socio-économique.

Pour rendre compte de manière précise de ces évolutions, les données ont été analysées à des niveaux plus précis que dans les rapports précédents (impliquant le niveau 2 des problématiques) et les chiffres des années précédentes (2019-2020) ont été comparés à ceux de l'année 2021.

Par exemple, la problématique « Sécurité sociale » et son niveau 2 ont été l'objet de comparaisons chiffrées :

Ces chiffres ont ensuite été présentés et mis en discussions lors de la journée intersectorielle des membres de la FdSS (24/11/2022) au travers d'ateliers thématiques rassemblant chacun une vingtaine de travailleur-euses de première ligne, dans le but d'expliquer, commenter, exemplifier, nuancer les données issues du programme. L'ensemble de ce matériau qualitatif a fait l'objet de prise de notes et de retranscription, qui a ensuite été utilisé dans le rapport CAP-CASG afin d'offrir une interprétation des données chiffrées la plus pertinente, concrète et précise possible.

| Sécurité sociale | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Mutuelle | 1011 | 30,02% | 1438 | 35,72% | 2149 | 37,54% |
| Allocations familiales | 860 | 25,53% | 503 | 12,49% | 597 | 10,43% |
| Pension - GRAPA | 557 | 16,54% | 569 | 14,13% | 771 | 13,47% |
| Handicap | 411 | 12,20% | 403 | 10,01% | 582 | 10,17% |
| Chômage | 347 | 10,30% | 976 | 24,24% | 1386 | 24,21% |
| Autre | 125 | 3,71% | 91 | 2,26% | 167 | 2,92% |
| Litige | 44 | 1,31% | 33 | 0,82% | 58 | 1,01% |
| Vacances annuelles | 13 | 0,39% | 13 | 0,32% | 15 | 0,26% |
| Total général | 3368 | 100% | 4026 | 100% | 5725 | 100% |

Par exemple, la présentation et la mise en discussion des chiffres de la thématique « sécurité sociale » ont permis la construction des axes explicatifs suivants :

Les travailleur·euses sociaux·ales imputent la cause de ces augmentations à une précarisation de la société, et un recours rendu de plus en plus difficile, parce que numérisé, aux caisses de chômage, à la CAPAC, aux administrations qui délivrent des statuts et des droits, ce qui génère de la colère et de la frustration, tant du côté des usager·ères que des professionnel·les :

« Ce qui est difficile à gérer aussi c'est le bagage émotionnel. Comme il n'y a pas de guichet physique, les gens nous voient comme les intermédiaires de l'administration. Du coup, ils se lâchent. Ils pensent qu'avec notre lecteur de carte d'identité, on a accès à tout et qu'on sait tout régler. Et en fait pas du tout. Parfois je ne sais plus quoi dire aux gens face aux déboires administratifs. Je les écoute. J'ai plus de réponse, plus d'espoir à leur donner donc je leur dis : « je suis comme vous. J'attends. Ça m'énerve aussi. Ça me met aussi en colère ». On doit gérer la colère des personnes. »

Par ailleurs, certain·es travailleur·euses s'estiment peu équipés et peu compétents pour faciliter ces accès numériques. La place et les rôles pris par les Espaces Publics Numériques se posent de manière aiguë et supposent une coordination permanente entre ces nouveaux·elles acteur·trices et les travailleur·euses sociaux·ales :

« C'est un vrai enjeu : on n'est pas toujours équipé en IT pour certaines démarches. Entre chaque personne, quand j'utilise la carte d'identité et le code pin, je dois fermer complètement la page, la rouvrir. On n'est pas toujours équipé. Moi personnellement, j'ai un espace public numérique. C'est questionnant parce que le travail de la personne qui tient l'espace social numérique et le nôtre, c'est de plus en plus la même chose. »

« C'est pour ça qu'on a décidé de fermer l'espace public numérique, parce qu'on se n'en sortait pas. Il fallait que ça passe par la permanence pour interroger des choses et donner un accompagnement. Ou alors il fallait un travail social tout le temps à côté de la

personne devant l'ordinateur. »

Ces frustrations, ces échecs, ce temps passé des travailleur·euses sociaux·ales devant l'ordinateur, à tenter d'accéder à des services, modifient profondément les liens avec les usager·ères, mis dans l'attente et l'impuissance d'agir et de comprendre les démarches en cours :

« Je suis fatigué. Je perds le sens : je passe mon temps à essayer de lire des cartes d'identité que je ne sais pas lire, à contacter des services qu'on ne sait plus contacter. Je finis ma permanence et je ne sais pas ce que j'ai fait. La richesse dans le travail c'est surtout le travail de long terme. »

« Quand on commence à se battre avec l'administratif, on n'est plus disponible à l'écoute. On est dans des actes techniques. Quand les gens me parlent, je leur dis : « Taisez-vous » pour me concentrer sur les trucs qui ne marchent pas. »

« Parfois les usagers sont tellement loin de l'informatique et donc, ils ne comprennent pas quand ça ne marche pas. On passe dans tous les bureaux quand le lecteur de carte ne marche pas. On n'est pas équipés. Les gens nous regardent en mode : « Mais qu'est-ce qu'il se passe ? ».

La numérisation de l'accès aux aides sociales et aux statuts sociaux précarise les personnes les plus fragiles, de l'avis général des professionnel·les. L'accès est rendu plus long, plus compliqué et « la numérisation joue aussi sur le budget des bénéficiaires. On a beaucoup d'usagers qui viennent partager la 4G dans nos locaux. Tout simplement pour qu'ils puissent transmettre un document. ». « Aujourd'hui, on n'est pas censés encourager les gens à travailler en noir, mais, souvent, c'est la seule issue qui est trouvée pour continuer à survivre. »

Ces analyses collectives, quantitatives et qualitatives, sont précieuses et alimentent en continu le plaidoyer politique de la FdSS. À cet égard, elles font sens, elles s'inscrivent dans un combat large et à long terme mené contre les inégalités sociales et participent à identifier et dénoncer les mécanismes de paupérisation de la société.

LORSQUE L'ANNÉE RÉFÉRENCÉE CORRESPOND À LA FIN D'UN TRIENNAT, NOUS VOUS INVITONS À PROCÉDER À UNE ÉVALUATION/CONCLUSION, EN QUELQUES LIGNES, DES TROIS ANNÉES DE LA MISE EN ŒUVRE DE VOTRE PROJET

Le projet de DEQ concernant le programme OPALE a été riche en activités, réalisations et réflexions. Il était ambitieux et, secoué par une crise sanitaire et ses urgences, il a continué à maintenir son cap vers davantage de cohérence, de pertinence, d'efficacité, de sens. L'ensemble des détails présents dans ce rapport peuvent en témoigner.

Ce chantier a été mené en parallèle de nombreux autres, directement induits par l'urgence sociale provoquée par la crise sanitaire et ses confinements. La FdSS est devenue une association-motrice du paysage bruxellois en matière de projets sociaux, de plaidoyer et de construction d'un discours politique sur les questions sociales. Ce travail a nécessité de l'engagement de la part de ses travailleur·euses et de la structure.

Cette période particulière et intense a généré de l'enthousiasme, elle a également eu des effets sur la continuité des projets et des modalités de travail – notamment au travers des réunions devenant davantage virtuelles que présentesielles. Il s'est agi dès lors de faire perdurer la dynamique du projet en prenant en compte ces évolutions.

Par ailleurs, cette période a été également soutenue en termes de gestion des ressources humaines au sein de la FdSS, au travers de nouveaux engagements, de départs, de mise en indisponibilité. Le projet de DEQ Opale n'a pas été épargné par ces mouvements.

Si la démarche d'évaluation qualitative a malgré tout porté ses fruits ces 3 dernières années, un incident majeur survenu au premier trimestre 2023, à savoir l'effacement de l'ensemble des données Opale encodées entre le 9 septembre 2021 et le 10 mars 2023 suite à un dysfonctionnement dans la gestion du logiciel Opale, vient réinterroger nos procédures et rapport à l'outil informatique. La question du contrôle des données, de la solidité des sauvegardes, de la souveraineté des données par les services eux-mêmes n'a pas été clairement reprise au sein d'un objectif de la DEQ – il importe qu'il soit dorénavant expressément formulé comme tel. La numérisation des données va de pair avec leur sécurité et leur contrôle, entendus en termes de confidentialité/verrouillage et de backups.

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

Nom : Kesteloot

Prénom : Julie

Fonction : Secrétaire générale adjointe de la FdSS

Téléphone : 02 223 37 74

Mail : julie.kesteloot@fdss.be

Liste d'acronymes

| | | | |
|----------|--|-------|--|
| ALCOV | Agir Localement pour Contrer le Virus | FAMG | Fédération des Associations de Médecins Généralistes |
| ANM | Accords du Non Marchand | FASS | Fédération des Associations Sociales et de Santé |
| ASBL | Association sans but lucratif | FdSS | Fédération des Services Sociaux |
| AS | Action sociale | FdSSB | Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires |
| ASSS | Aide Sociale et des Soins de Santé | FEAD | Fonds européen d'aide aux plus démunis |
| BRI-Co | Bureau de Recherches et d'Investigations sur le commun | GRAPA | Garantie de revenus aux personnes âgées |
| CA | Conseil d'administration | GT | Groupe de Travail |
| CAA | Concertation Aide Alimentaire | HELMO | Haute Ecole Libre Mosane |
| CADEQ | Cellule d'Accompagnement de la Démarche d'Evaluation Qualitative | IC | Inter-centre |
| CAFAM | Centre d'Appui Familles Monoparentales | IFA | Inter-Fédé Ambulatoire |
| CAIS | Commission de l'Action et de l'Intégration sociale | IF-IC | Institut de classification de fonctions |
| CAPAC | Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage | ILI | Initiatives Locales d'Intégration |
| CAP | Centres d'Aide aux Personnes | InES | INclusion, Égalité, Solidarité |
| CASE | Centre d'Appui Social Energie | IPE | Intégration des personnes étrangères |
| CASG | Centres d'Action Sociale Globale | LOCO | Logistique Collaborative |
| CAW | Centrum Algemeen Welzijnswerk | PFA | Primes de fin d'année |
| CESEP | Centre socialiste d'éducation permanente | PSSI | Plan social santé intégré |
| CESEW | Conseil économique, social et environnemental de Wallonie | RAQ | Relais d'Action de Quartier |
| CC COCOF | Conseil Consultatif Commission communautaire française | RASH | Rapport d'activités simplifié et harmonisé |
| CC COCOM | Conseil Consultatif Commission communautaire commune | RBC | Région de Bruxelles-Capitale |
| CCT | Conventions Collectives de Travail | RCTT | Réduction Collective du Temps de Travail |
| CHW | Community Health Worker | RGPD | Règlement général sur la protection des données |
| CLSS | Contrat Local Social Santé | RH | Ressources humaines |
| CPAS | Centre public d'action sociale | RW | Région wallonne |
| CP | Commission paritaire | SASLS | Service d'Accompagnement social des Locataires sociaux |
| CPPS | Chargés de Prévention et de Promotion de la Santé | SASPP | Services d'Aide et de Soins aux Personnes Prostituées |
| CQNA | Ce Qui Nous Arrive | SPP | Service public fédéral de programmation |
| CRAC | Cellule Recherch'Action | TPR | Travailleur·euses point-relais |
| CSS | Centres de Service Social | | |
| DEQ | Démarche d'Evaluation Qualitative | | |
| ESS | Établissements et services de santé | | |
| ETP | Equivalent Temps Plein | | |
| EVRAS | Éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle | | |

inhoud

POUR LE FRANÇAIS, VOIR PAGE 3

| | |
|---|----|
| INLEIDING | 59 |
| ORGANIGRAM | 61 |
| DE CEL LEDEN | 62 |
| ONZE LEDEN | 68 |
| HET OVERLEG VOEDSELHULP | 70 |
| HET STEUNPUNT SOCIALENERGIE | 74 |
| DE CEL ACTIEONDERZOEK | 78 |
| DE CEL ADMINISTRATIE | 82 |
| DE CEL COMMUNICATIE | 84 |
| DE 'BUITEN DE MUREN'-PROJECTEN | 88 |
| CE QUI NOUS ARRIVE | 89 |
| HET PROJECT ROND DE BUURTACTIERELAIS | 90 |
| HET BRI-CO-PROJECT | 94 |
| LIJST MET ACRONIEMEN | 98 |

inleiding

De FdSS¹ brengen de verschillende maatschappelijke diensten uit Wallonië en Brussel samen en treden op als hun vertegenwoordiger.

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

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

ONZE STRIJD

Sociale ongelijkheid en kwetsbaarheid

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

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

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

Effectieve toegang tot de grondrechten

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

Voor ons zijn al deze grondrechten onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Een visie en een ethiek van het maatschappelijk werk

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

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

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

ONZE ACTIES

Verdedigen & Vertegenwoordigen

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

Opleiden & Begeleiden

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

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

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

² Zoals beschreven in art. 23 van Belgische Grondwet.

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

organigram

Analyseren & interpellieren

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

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

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

Creëren & stimuleren

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

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



MEDEVOORZITTERS

Anne Dussart
Gilles Hallez

SECRETARISSEN- GENERAAL

Céline Nieuwenhuys
Julie Kesteloot

ADMINISTRATIE CEL

Khamisa Achargui
Anas El Jeaidi
Philippe Lambotte
Aurélie Manzukula
Angela Stemat
Tchontchoko Tchedre
Laurence Turine

LEDEN CEL

Jonathan De Schaetzen
Stéphanie Gribomont
Paul Hermant
Vien Ho
Morgane Jaillet
Julie Kesteloot
Romain Knapen
Christian Lukenge
Samantha Smith

COMMUNICATIE CEL

Gaspard Bertrand
Fabienne Bonnoron
Aurélie Buidin
Joëlle Van Laethem

OVERLEG VOEDSELHULP CEL

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

STEUNPUNT SOCIALENERGIE CEL

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

ACTIEONDERZOEK CEL

Chloë Ange
Toufik Cherifi
Lotte Damhuis
Pauline Feron
Charlotte Maisin
Lucie Martin
Audrey Vankeerberghen
Justine Vleminckx

BUURT ACTIE RELAIS EN BRI-CO

Elnura Akysbekova
Imad Aouameur
Touba Aouragh
David Artigas
Safia Belhou
Mariam Bidouze
Nouhaila Bouarfa
Sylvie Bourlard
Fattouch Bouzaria
Gissela Cifuentes
Charles Dautreppe
Elise Debière
Raphaëlle Defort
Zine El Barouta
Pietro Emili
Nathan Engelhardt
Zohra Essaouti
Maia Geradze
Patrick Hage
Benoît Joveneau
Pepe Kaleka
Jean-Nicolas Kalitventzeff
Rebecca Kemambo
Heritier Lankwan
Anaïs Legrand
Anne Lemaire
Juliette Mekhitarian
Khalid Mezroue
Patricia Muadi
Leila Nakkach
Harika Ronse
Eric-Joël Tagne
Armine Tovmasyan
Renaud Van der Meerschen
Thomas Vanwynsberghe

CE QUI NOUS ARRIVE

Stéphane Vanden Eede

de cel leden

De FdSS coördineert op dit moment zes sectoren die maatschappelijke steun verlenen en waarvan haar leden deel uitmaken. Die coördinatie vertaalt zich in:

- * ondersteuning bij de reflectie over maatschappelijke vraagstukken
- * informatie over werkgeversaangelegenheden en wijzigingen in het wettelijke kader
- * de ontwikkeling, in elke sector, van een gemeenschappelijke collectieve dynamiek en een permanente dialoog tussen de leden via de intercentra
- * vertegenwoordiging van de sectoren en de leden ervan bij andere sociale/ gezondheidssectoren en overlegfora

De omwentelingen die we hebben gekend en nog altijd kennen, hebben de sociale diensten en hun doelgroepen er nog maar eens aan herinnerd dat de sociale kwestie een logisch gevolg is van elke ingrijpende verandering in onze samenleving (digitalisering ...) en van elke crisis (oorlog in Oekraïne, inflatie en energiecrisis, vluchtelingencrisis ...).

De sociale sector is sterk getroffen door deze omwentelingen, zowel wegens de impact voor de begunstigden van de sociale bijstand als door de veranderingen die dat met zich meebrengt voor het werk van de maatschappelijk werkers.

We denken bijvoorbeeld aan de massale dematerialisering van de overheidsdiensten en de vele gevolgen daarvan. De dematerialisering leidde ertoe dat de meest kwetsbare en slechtst uitgeruste mensen wegbleven van de instellingen waar ze direct contact konden hebben met de medewerkers (zoals banken en besturen), dat de sociale sector omgevormd werd tot een 'subbestuur' ter compensatie van deze weggevalen instellingen, maar ook dat de warme solidariteit – een essentieel onderdeel van maatschappelijk werk – geleidelijk verdween.

De crisis is tevens een energiecrisis. De tekorten aan bepaalde producten, de inflaties, de prijsstijgingen en de energietekorten zijn immers allemaal met elkaar verweven. De sociale sector weet dat een heleboel maatregelen die eerder al op tafel lagen (zoals het einde van het 'statuut samenwonende', de hoogdringende isolatie van woningen en de noodzakelijke tussenkomst van de overheid in de huurkosten en in de indexering van de huurprijzen) inmiddels onvermijdelijk zijn, en toch wordt een deel van deze maatregelen nog altijd in de koelkast gezet.

Om maar te zeggen hoezeer de sociale ramp waartegen de maatschappelijk werkers en verenigingen de strijd aanbinden hen eigenlijk treft: in het beste geval minder werkuren, maar

ook stopzetting van projecten, ontslag ... Met als gevolg dat ze niet kunnen voldoen aan de nochtans alsmaar grotere vraag van de bevolking.

Deze situatie binnen de teams, die doodop zijn van de vele crisissen en veranderingen, zal directe gevolgen hebben voor de kwaliteit van het veldwerk en de ondersteuning die zij kunnen bieden. Meer dan ooit zal de kwaliteit van de diensten afhangen van een algemene opwaardering van deze beroepen en een verbetering van de werkomstandigheden.

De FdSS en haar leden zullen zich moeten blijven inzetten voor de verhoging van de actiemiddelen in verhouding tot de uitdagingen, zolang er slechts gedeeltelijke oplossingen worden aangereikt.

HET TEAM

- * Elise Debière, referentiepersoon voor de verenigingen
- * Jonathan De Schaetzen, coördinator van de Waalse leden
- * Stéphanie Gribomont, strategisch coördinator van het Waalse Gewest en algemeen coördinator van het steunpunt voor eenoudergezinnen
- * Vièn Ho, coördinator van de Brusselse CAW- en CGSA-leden
- * Morgane Jaillet, coördinator van het project rond de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'
- * Julie Kesteloot, coördinator van de cel Sectoren
- * Romain Knapen, jurist voor het Steunpunt voor eenoudergezinnen en medewerker van de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'
- * Samantha Smith, coördinator van de werkgeverspool
- * Renaud Van der Meerschen, referentiepersoon voor de verenigingen

UITTREDINGEN

- * Paul Hermant heeft in december 2022 de cel Leden verlaten
- * Christian Lukenge heeft in september 2022 zijn functie als coördinator van de Brusselse CAW- en CGSA-leden neergelegd

AANKOMSTEN



Samantha Smith



Vièn Ho



Renaud Van der Meerschen



Elise Debière



Stéphanie Gribomont



Christian Lukenge



Paul Hermant



DE VIER ACTIELIJNEN VAN DE CEL LEDEN

Onze werkterreinen van 2022 onder de loep

ACTIELIJN 1: MAATSCHAPPELIJK WERK EN INTERVENTIEMETHODEN ... OP HET 'TERREIN'

- * Begeleiding van de leden bij de reorganisatie van de diensten en teams in het kader van het werk in post-coronatijden, met name de hervatting van alle fysieke activiteiten, het beheer van de toevloed aan aanvragen en de toenemende complexiteit van de sociale situaties van de begunstigden
- * Voortzetting van de Brusselse hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk': de hulplijn (opnieuw) aanpassen en (opnieuw) zichtbaar maken in post-coronatijden
- * Coördinatie van het Opale-programma: terbeschikkingstelling, opleidingen, ontwikkeling en gegevensverzameling
- * Heropstart van de WG 'Toegankelijkheid' als beleidsruimte voor maatschappelijk werkers: uitwisseling van informatie, gemeenschappelijke agenda, verdieping van thema's, monitoring van de toegankelijkheid, collectivisering en bundeling van de hulpmiddelen en diverse acties
- * Onderhouden van nauwe banden met het BRI-Co-team en met de Buurtactierelais bij de ontwikkeling van acties in het kader van deze projecten (LWGC en CHW)
- * Uitrol van een experimenteel instrument voor de begeleiding van eenoudergezinnen in het Waalse Gewest
- * Organisatie van de Ledendag 'Gedigitaliseerde diensten: offline werken?'

Focus op de WG 'Toegankelijkheid' – Beleidsruimte:

Toegankelijkheid van de publieke en private diensten: naar aanleiding van de verergering van het probleem van de toegankelijkheid van de (publieke en private) diensten en de gevolgen daarvan, zowel voor de begunstigden (verlies van toegang tot rechten en van autonomie) als voor het maatschappelijk werk (belemmering bij de uitvoering van de opdrachten en zware administratieve procedures), werd in 2021 de werkgroep 'Toegankelijkheid' opgericht vanuit de IC CAW en CGSA teneinde de ontoegankelijkheid van de publieke en private diensten te monitoren, best practices uit te wisselen om situaties te deblokken, voorstellen te formuleren en de betrokken diensten en overheidsinstanties te interpellieren.

Eind 2022, toen de coronamaatregelen niet meer van kracht waren maar de ontoegankelijkheid van diensten structureel werd, werden de WG en zijn doelstellingen herzien om er een permanente werkruimte van te maken, waarbij samengewerkt wordt met andere actoren. En dan vooral actoren die geprotesteerd hebben tegen het 'digital by default'-plan van de regering in het kader van de procedures van de Brusselse overheidsdiensten.

Focus op de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' met de CAW en CGSA in Wallonië en het CAW Brussel:

11 betrokken sociale diensten (10 CAW/CGSA in Wallonië + CAW in Brussel): onder de coördinatie van de FdSS wisselen de maatschappelijk werkers van verschillende Brusselse sociale diensten elkaar af om de Brusselaars een Frans- en Nederlandstalige telefonische permanentie (van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur) te bieden.

- * 1.592 oproepen in 2022 en 5.963 oproepen sinds de oprichting in maart 2020
- * 2.465 sociale aanvragen in 2022 en 9.748 sociale aanvragen sinds de oprichting
- * 1 database om mensen die naar de hulplijn bellen zo goed mogelijk door te verwijzen
- * 1 drive met alle hulpmiddelen voor de hulplijnmedewerkers
- * Organisatie van theoretische en praktische opleidingen voor de hulplijnmedewerkers over maatschappelijke kwesties waarmee maatschappelijk werkers in de frontlinie worden geconfronteerd
- * Veel externe partners en opstart van de WG 'Geïntegreerde lijnen'
- * Monitoring en opstelling van infofiches over de opvang van mensen die de oorlog in Oekraïne ontvlucht zijn.

Focus op het Steunpunt voor eenoudergezinnen

We hebben een experimenteel instrument voor de ondersteuning en begeleiding van eenoudergezinnen opgestart. Binnen de Waalse centra voor maatschappelijk werk van de ziekenfondsen en verenigingen werden 19 tussenschakels aangesteld. Hun opdrachten? Collectieve interventies op gemeenschapsniveau ontwikkelen in heel Wallonië, de bestaande initiatieven in hun actiegebied identificeren en netwerken van lokale actoren oprichten en versterken. Ze worden daarbij begeleid en ondersteund door het Steunpunt voor eenoudergezinnen van de FdSS. Een team van vier medewerkers (coördinator, jurist, psycholoog en onderzoeker) staat in voor de ontwikkeling en opvolging van het instrument in nauwe samenwerking met de partners van het project door gewestelijke, provinciale en lokale bijeenkomsten te organiseren, hulpmiddelen ter ondersteuning van de acties op het terrein ter beschikking te stellen, juridische en sociale monitoring uit te voeren en een actieonderzoek te ontwikkelen.

Focus op de Ledendag

Op 24 november 2022 kwamen de teams van de sociale diensten die lid zijn van de Federatie bijeen voor een dag van ontmoetingen en gesprekken. Het thema 'Gedigitaliseerde diensten: offline werken?' was de rode draad van de tien thematafels in de voormiddag: van materiële hulpmiddelen tot gezondheid en vreemdelingenrechten ... Via hun verhalen over begeleiding – op individueel, collectief of gemeenschapsniveau – vestigden de deelnemers de aandacht op de vele problematieken qua niet-toegang tot rechten met betrekking tot de verschillende thema's.

Na afloop van de gesprekken stemden alle deelnemers over de rechten waarop het komende jaar grondiger zou moeten worden gewerkt:

- * het recht op autonomie: dit recht verwijst naar de afhankelijkheid van derden, vooral sociale diensten, om toegang te krijgen tot rechten en diensten (OCMW's, leveranciers, regelgevers, enz.) gezien de digitale kloof en de ingewikkelde administratieve procedures
- * het zoeken naar huisvesting en noodopvang
- * de digitale kloof op het niveau van de gemeentebesturen.

In de namiddag konden de teams van de sociale diensten (opnieuw) kennismaken met de Federatie en haar teams en vragen stellen over haar projecten en actielijnen aan de verschillende stands. De dag werd afgesloten met een receptie.

ACTIELIJN 2: ORGANISATIE 'WELZIEN EN GEZONDHEID' ... EN VERTEGENWOORDIGING VAN DE LEDEN

- * Vertegenwoordiging van de sectoren bij de kabinetten, overheidsdiensten en officiële overlegorganen (CESEW, AR COCOF, AR GGC, WG 'Toegang tot rechten' en WG 'Grondgebied')
- * Coördinatie en ondersteuning van de subsidieaanvragen voor de structurele versterking van de CAW- en CGSA-sectoren in het BHG en van de CSS-, ILI- en SASPP-sectoren in het Waalse Gewest
- * Opvolging van het proces tot herziening van het decreet ambulante diensten en van de besluiten betreffende de opdrachten van de CAW en CGSA in het kader van de uitvoering van het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan (GWGP)
- * Deelname aan het sectoraal overleg omtrent integratie, de CSS en de ondersteuning van sekswerkers in het Waalse Gewest
- * Deelname en bijdrage aan de dossiers van de Inter-Fédération Ambulatoire (IFA) in het BHG
- * Deelname aan de stuurgroep ALCOV in het kader van de BAR- en BRI-Co-projecten
- * Deelname aan de WG 'Buurtgerichte aanpak' en Ledenforum gecoördineerd door Brusano
- * Deelname aan het comité voor de toekenning van uitzonderlijke subsidies aan collectieven die transmigranten begeleiden in het Waalse Gewest
- * Deelname aan de WG 'Geïntegreerde lijnen' onder leiding van de GGC in samenspraak met de FBHAV, het Brussels Platform voor Geestelijke Gezondheid en Brusano
- * Nieuwsbrief voor de leden 'deze informatie kan interessant zijn voor u'.





Focus op de uitvoering van de WG 'Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan' (GWGP): reorganisatie van de permanenties en integratie van de versterking

In 2022 lanceerde de Brusselse regering het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan (GWGP) om het welzijn en de gezondheid van Brusselaars te verbeteren en hun toegang tot rechten en diensten beter te waarborgen. Het GWGP stond regelmatig op de agenda binnen de IC CAW en CGSA. Aangezien de uitvoering van het plan gepaard gaat met de herziening en goedkeuring van wetteksten, werd een ad-hoc-WG met de CAW en CGSA opgericht om gecoördineerde voorstellen voor te leggen.

De WG GWGP begon eerst te werken rond de kwestie van de toegankelijkheid en de permanenties zonder afspraak. Daarna werd een consensus bereikt om de doelstelling van wekelijkse toegankelijkheid te specificeren door een onderscheid te maken tussen:

- * de toegankelijkheid voor mensen;
- * de organisatie van een onvoorwaardelijke sociale permanentie, waarvan het aantal uren zou variëren volgens het aantal VTE's maatschappelijk werker.

Eind 2022 werd verder gewerkt aan de mogelijkheid van een geharmoniseerde herziening van de CAW- en CGSA-wetgeving (decreet ambulante diensten, CAW- en CGSA-besluiten), die in 2023 wordt verwacht. Deze herziening is nodig om de structurele versterkingen, die momenteel via facultatieve subsidies worden gefinancierd, te kunnen opnemen in het kader (erkenningen en organieke subsidies). Deze herziening gaat ook gepaard met budgettaire middelen die de sectoren tot op zekere hoogte zullen versterken.

Focus op de vertegenwoordiging van de sectoren in het Waalse Gewest

In het Waalse Gewest hebben het Waalse relanceplan, het Waalse plan voor armoedebestrijding 2020-2024, de Waalse strategie ter bestrijding van dakloosheid, de energiearmoede en de waterarmoede geleid tot discussies binnen de afdelingen Maatschappelijk Welzijn (MW) en Integratie van Vreemdelingen (IV) van de Commission de l'Action et de l'Intégration sociale, des Services collectifs et de la Santé (CAIS) van de Conseil économique, social et environnemental de Wallonie (CESEW) waar we onze sectoren vertegenwoordigen.

Daarnaast werd het overleg tussen de verschillende actoren in onze CSS- en ILI-sectoren versterkt om de sectorale behoeften te objectiveren en om de eisen eensgezind voor te leggen aan het kabinet en de overheidsdienst, in het kader van zowel de hervorming van het integratiedecreet als de herfinanciering van de sectoren en de communicatie met de subsidiërende overheden.

ACTIELIJN 3: WERKGEVERSPOOL ... EN DE UITDAGINGEN VAN DE NON-PROFITSECTOR

- * Vertegenwoordiging van de sectoren bij de FASS en de ad-hoc-PC's
 - » Deelname (via de FASS) aan het overleg in het kader van het protocolakkoord voor de non-profitsector 2021-2024 (in Brussel en Wallonië)
 - Tussenschakel tussen de FASS en de leden:
 - Informeren van de leden: nieuwe CAO's (barema's, CADV en EP), overstap naar het IF-IC ...
 - Vertegenwoordiging van de leden: RvB, Brusselse commissie, Waalse commissie.
- * Ontwikkeling van de werkgeversruimte:
 - » Ondersteuning en begeleiding bij vragen over het beheer van de vzw's en over sociaal overleg:
 - Helpdesk voor de leden
 - Vergaderingen met de Waalse en Brusselse leden om informatie uit te wisselen en gezamenlijke acties te coördineren
 - Opmaak van een dossier voor een financieringsaanvraag bij de vormingsfondsen (WGS en GID) met het oog op de organisatie van een intervisie voor directeurs en coördinatoren in 2023.
- * Nieuwsbrieven voor de leden: 'werkgeversinformatie' (algemeen) en 'korte nieuwsberichten' (gericht op een gewest of PC)

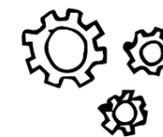


Focus op de intervisies voor directeurs en coördinatoren

We krijgen regelmatig te horen van de directeurs en coördinatoren van de diensten die lid zijn van de Federatie dat zij moeilijkheden ondervinden bij de uitoefening van hun functie. Zij worden namelijk geconfronteerd met een aantal bronnen van ongenoegen op het werk (eenzame functie, gebrek aan middelen, te veel administratie, leiding geven aan teams van medewerkers die zich zelf niet goed voelen op het werk ...).

Het leek dan ook interessant om binnen de werkgeversruimte een intervisieruimte te voorzien, waar zij een stand van zaken kunnen opmaken van de managementproblemen waarmee zij worden geconfronteerd, hun werkomstandigheden kunnen bespreken en samen oplossingen voor hun problemen kunnen ontwikkelen.

Er zijn in 2022 middelen uit de vormingsfondsen (WGS-fonds (CP332) en GID-fonds (CP 330)) gevraagd om deze intervisies te kunnen organiseren in 2023, met de hulp van een opleidingsinstelling die een expert is op dit vlak en die gespecialiseerd is in de non-profitsector



ACTIELIJN 4: MAATSCHAPPIJ EN SOCIAAL BELEID ... EN BELANGENBEHARTIGING

- * Mobilisatie in het kader van de Werelddag van het verzet tegen armoede op 17 oktober met het collectief 'Wat verborgen is zichtbaar maken' 1710.be
- * Mobilisatie in het kader van de acties van het collectief 'Sociaal Werk in Actie/Travail Social en Lutte'
- * Deelname aan en organisatie van de nieuwe projecten van de School voor Sociale Transformatie
- * Overleg en samenwerking met diverse institutionele partners over kwesties in verband met sociale ongelijkheden
- * Belangenbehartiging om het beleid tegen ongelijkheden te versterken en bij te sturen via de denktank InES inesthinktank.be
- * Mobilisatie in het kader van de campagne tegen de Brusselse ordonnantie inzake digitalisering.

L'ÉCOLE DE
TRANSPARANCA
SOCIALE



onze leden

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

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

Waalse leden

CENTRA VOOR MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING (CSS)

Aide aux Personnes Déplacées
Centre de Service Social de Namur
Centre Liégeois de Service Social
Partenamut

ZORG- EN HULPVERLENINGSDIENSTEN VOOR GEPROSTITUEERDE PERSONEN (SASPP)

Entre 2 Wallonie
Espace P..
Icar Wallonie

LOKALE INITIATIEVEN VOOR INTEGRATIE (LI)

Aide aux Personnes Déplacées
Cap Migrants
Centre des Immigrés Namur-Luxembourg
Espace 28
Mentor Escale
Point d'Appui, service d'aide aux personnes sans papiers
Télé-service Liège

Brusselse leden

CENTRA VOOR GLOBALE SOCIALE ACTIE (CGSA)

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

DIENST VOOR MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING VAN SOCIALE HUURDERS (DMBSH)

Dienst voor Maatschappelijke Begeleiding van Sociale Huurders - DMBSH

CENTRA VOOR WELZIJNSZORG (CAW)

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



41

LEDEN
27 Brussel
13 Wallen



het overleg voedselhulp

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

Overheidsinstanties, politici en privéstichtingen doen regelmatig een beroep op Overleg Voedselhulp (OV) wanneer zij nood hebben aan meer duidelijkheid om beslissingen te kunnen nemen, vooral wanneer het gaat om de financiering van voedselhulp. Bij wijze van uitzondering richten we de schijnwerpers op de rol van OV ten aanzien van deze actoren. Een aspect dat niet zo zichtbaar is in onze activiteiten maar dat wel zeer belangrijk is voor de werking van het systeem.

Voedselhulp is grotendeels gebaseerd op gratis middelen (inzameling van onverkochte levensmiddelen en vrijwilligerswerk), maar het blijft een dure activiteit voor de organisaties die aan voedselhulp doen. De kosten¹ lopen op tot in de miljoenen euro's. Dit is een zeer tastbare realiteit voor degenen die er dagelijks mee geconfronteerd worden. De financiering van voedselhulp is een centrale problematiek, die nog verergerd werd door de inflatie en de stijging van de energieprijzen.

Als tussenschakel tussen de geldschieters en de eerstelijnsactoren vervult OV een sleutelrol, die alsmaar groter wordt naarmate de voedselhulp zich verder ontwikkelt en professioneler wordt. De nauwe relatie van OV met de maatschappelijk werkers en vrijwilligers op het terrein is daarbij essentieel. Deze relatie wordt opgebouwd tijdens vergaderingen, werkgroepen, vormingen en andere activiteiten die wij ondernemen. Op die manier kunnen we de behoeften op het terrein constant

bepalen of actualiseren. Via nader onderzoek kunnen we onze informatie vervolgens verfijnen.

Op basis van deze kennis onderhouden we een permanente dialoog met de ministeriële kabinetten, overheidsinstanties en stichtingen die de diensten voor voedselhulp financieel kunnen steunen. Zo werden in Wallonië werkgroepen opgericht om de gevolgen van de opeenvolgende crisissen voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen aan te pakken. Wij brachten verslag uit over de situaties op het terrein en deelden de resultaten van twee onderzoeken mee. Het ene onderzoek ging over de gevolgen van de overstromingen voor de voedselhulp in de getroffen gemeenten, het andere over de gevolgen van de oorlog in Oekraïne en de stijging van de energieprijzen voor de actoren van de voedselhulp. In het Brussels Gewest en op federaal niveau worden min of meer dezelfde werkzaamheden ondernomen.

NIEUWE FINANCIERINGSMOGELIJKHEDEN ONTWIKKELLEN EN NIEUWE MIDDELEN VINDEN

Het is de taak van OV om zich creatief op te stellen en aandachtig te blijven voor nieuwe financieringsmogelijkheden en middelen om de organisaties op het terrein te ondersteunen. In Wallonië zetelt OV bijvoorbeeld in het Collège wallon de l'Alimentation durable (CWAD). Het CWAD heeft als doel om een Alliantie Werkgelegenheid-Leefmilieu op het vlak van landbouw en voedsel te helpen ontwikkelen. In dat kader hebben we deelgenomen aan de uitstippeling van het Food Wallonia-plan om verschillende projecten te kunnen subsidiëren, waarvan sommige gericht zijn op de betere bevoorrading van de voedselhulp.

OV organiseert ook thematische werkgroepen om het onderwerp nader te onderzoeken. In het BHG zijn de bevoorradingproblemen van de voedselhulporganisaties zorgwekkend. Er is een werkcyclus rond deze kwestie opgestart om beleids- en wetgevingsinstrumenten te vinden die de situatie moeten verbeteren. Deze gezamenlijke oefening dient als basis voor de belangenbehartiging door OV bij overheidsinstanties en kabinetten. In dat kader zijn we momenteel volop aan het werk om de recuperatie van onverkochte levensmiddelen af te bakken.

De ondersteuning van de mensen op het terrein maar ook van de geldschieters, met inachtneming van onze hoofdopdracht om het recht op en de toegang tot voedsel voor iedereen te bevorderen, is soms een evenwichtsoefening, die het team nog altijd met evenveel overtuiging uitvoert.

UITTREDINGEN



Adrien Arial na 6 jaar samenwerking. Dank aan Adrien voor zijn onschatbare steun aan het team en de veldwerkers/vrijwilligers.



Guillaume Henin na een paar maanden bij het team van Concertation Aide Alimentaire wallonne.

AANKOMST



Camille Englebert heeft zich aangesloten bij het team van Concertation Aide Alimentaire in Wallonië.

¹ In 2021-2022 heeft het adviesbureau Factor-X in samenwerking met Overleg Voedselhulp een studie uitgevoerd naar de kosten van voedselhulp.



17

VOORSTELLINGEN
VAN 'FAIM DE VIE'



381

DEELNEMERS AAN DE 25 OPLEIDINGSDAGEN

'Vrijwilligers en armoede'

'Opvang en een luisterend oor bieden: enkele sleutels'

'Mentale gezondheid en armoede'
georganiseerd in samenwerking met de
Fédération des Maisons médicales

'Workshop: gezondheidsnormen'
in samenwerking met de vzw Question Santé
'Gezondheid en voeding'
in samenwerking met het Réseau Santé Diabète
'Hygiëne en veiligheid van de voedselketen'
3 sessies georganiseerd met het FAVV



3

PROJECTEN OM MEER REKENING TE
HOUDEN MET WAT DE GEBRUIKERS
VAN DE SOCIALE DIENSTEN TE
ZEGGEN HEBBEN

- 1 opleiding over kennisdeling met ATD Quart Monde
- 1 participatieve diagnose in Gembloux en Sombreffe
- 1 samenwerking met HELMO in het kader van een onderzoeksproject over kennisdeling in de Laveuwijk in Luik



2

ENQUÊTES VAN
ACTOREN OP HET
TERREIN

- Overstromingen in Wallonië
- Impact van de oorlog in Oekraïne en stijging van de energieprijzen



2

VZW'S OPGERICHT
Vzw LOCO
Logistique collaborative
Vzw De Verbonden
Vorken



14 005

KLIKS VOOR HET NIEUWE
VOEDSELHULPREGISTER
(laatste kwartaal 2022)



4

EDITIES VAN DE
NIEUWSBRIEF



15

GRONDGEBIEDEN
waar we het overleg
tussen lokale actoren
in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest
en Wallonië organiseren
of ondersteunen



8

PLENAIRE VERGADERINGEN
3 in het Brussels Hoofdstedelijk
Gewest; gemiddeld 23 organisaties
vertegenwoordigd.

3 in Wallonië, waarvan 1 via
videoconferentie; gemiddeld 80
deelnemers.

- 1 gezamenlijke vergadering met actoren van de voedselhulp uit Wallonië en het BHG. Ongeveer 90 deelnemers.
- 1 speciale vergadering over de toekomst van het FEAD. Ongeveer 90 deelnemers uit Wallonië en het BHG

het steunpunt socialenergie

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

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

ENERGIECRISIS

2022 kenmerkte zich ongetwijfeld door de energiecrisis. Deze crisis begon in de zomer van 2021 en laaide in alle hevigheid op in 2022, met historisch onbetaalbare prijzen tot gevolg.

Op basis van de prijzen van september 2022 werd berekend dat de elektriciteits- en gasfactuur gemiddeld meer dan 9.000 euro per jaar zou bedragen. En inderdaad, eind 2022 lag de groothandelsprijs voor elektriciteit zo'n tien keer hoger dan eind 2019, en zelfs dertien keer hoger voor gas. Ter vergelijking: het mediane netto jaarinkomen in het BHG bedraagt 21.508 euro.

WATER

Ondanks het – toegejuichte – verbod om bij huishoudens het water af te sluiten vanaf 1 januari 2022, heeft de prijsstijging met 15% in combinatie met de factureringsproblemen bij Vivaqua vele huishoudens (nog meer) onder druk gezet en de sociale diensten (nog meer) overbelast. Zo hebben 100.000 Brusselaars sinds het begin van de zomer van 2022 geen voorschotfactuur voor water meer ontvangen. Hoewel de prijsstijging gepaard ging met een nieuwe sociale tegemoetkoming voor de meest kwetsbaren, vergroot het feit dat deze tegemoetkoming niet automatisch wordt toegekend het niet-gebruik van dit recht.

UITDAGINGEN

Door al deze ingrijpende veranderingen wordt het team met verschillende uitdagingen geconfronteerd: voortdurende updates door de wijziging van de ordonnanties inzake water, elektriciteit en gas en wegens de ingevoerde steunmaatregelen; toename van het aantal aanvragen bij de permanentie; recordaantal maatschappelijk werkers opgeleid dankzij onze opleidingen op maat; lancering van een grootscheepse sensibiliseringscampagne met stands op openbare plaatsen, affiches, flyers en een specifieke website (www.aides-energie.brussels en www.energiesteun.brussels); enz.

SOCIALE INNOVATIE

We hebben onze opdrachten rond collectief en gemeenschapswerk en outreaching en de strijd tegen het niet-gebruik van rechten hernoemd. Zo ontstond de collectieve 'CRÉE-aanpak' in het kader van de hertoe-eigening van energie en water. We hebben twee groepen begeleid om energiegemeenschappen met een sterke sociale basis te helpen oprichten (Volta en SunSud) en we hebben deelgenomen aan een vergadering met beide groepen. Zo hebben we een algemener denkproces kunnen opstarten over de nood aan sociale ondersteuning van de energiegemeenschappen.

BELANGENBEHARTIGING

Het Steunpunt SocialEnergie heeft belangrijk werk verricht rond de analyse en opstelling van adviezen en aanbevelingen op federaal niveau (sociaal tarief en beschermingsmaatregelen in tijden van crisis, wet op de overmatige schuldenlast, rechtvaardige transitie, Energiehandvestverdrag, enz.). Hierbij hebben we onze manier van communiceren moeten aanpassen, aangezien we het gewoon waren om op gewestelijk niveau te communiceren, en hebben we onze partnerschappen met Waalse en Vlaamse actoren versterkt. Ook hebben we meer aandacht besteed aan de waterthematiek om toe te zien op de implementatie van de vorderingen die we het voorgaande jaar hadden geboekt op het vlak van wetgeving.



SYNERGIEËN

We hebben onze contacten met de partners op Europees niveau opgevoerd om meer impact te hebben op de beslissingen inzake energie op dit niveau en om te leren van goede praktijkvoorbeelden van onze buurlanden in de strijd tegen energiearmoede. Wij zijn blijven netwerken met actoren uit energierelesectoren, waaronder organisaties die actief zijn op het vlak van klimaat en huisvesting.

HET TEAM

We mochten Yacinthe welkom heten, die Thomas verving in 2022, en een collega is bevallen van een energiespecialistje in spe!



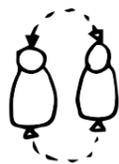
4 000

TWEETALIGE
FLYERS GEDRUKT
EN UITGEDEELD



806

AANVRAGEN BIJ
DE PERMANENTIE
waarvan 137
over de sociale
maatregelen



357

ORGANISATIES
ONTMOET



25

NOTA'S MET
AANBEVELINGEN
OPGESTELD



19

STANDS EN
WIJKATELIERS



32

OPLEIDINGEN OP
MAAT
naast algemenere
opleidingen
voor alle
maatschappelijk
werkers



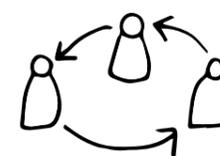
540

MAATSCHAPPELIJK
WERKERS IN DE EERSTE
LIJN OPGELEID



387

DEELNEMERS
AAN DE SESSIES
VAN NETWERK
WAAKZAAMHEID



15

SESSIES ROND
COLLECTIEVE
GROEPSBEGELEIDING



13 723

UPDATES
DOORGEVOERD
wegens de vele
maatregelen van
de verschillende
regeringen en de
wetswijzigingen

de cel actieonderzoek

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

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

In 2022 werkte de cel Actieonderzoek rond de kwesties die gepaard gaan met de opzet en uitrol van experimentele instrumenten.

In Brussel begon het project rond de Buurtactierelais (BAR) aan zijn tweede jaar van uitvoering, terwijl het BRI-Co-project in december 2021 is opgestart.

In september 2022 werd het Steunpunt voor eenoudergezinnen opgericht in Wallonië.

Al deze projecten sluiten aan op dezelfde ambitie om alternatieve oplossingen voor situaties van niet-gebruik en uitsluiting van sociale rechten uit te testen door het gebruik van methodologieën die vallen onder 'outreaching' en maatschappelijk gemeenschapswerk. Deze proefprojecten hebben ook het specifieke kenmerk dat ze experimenteel zijn. De krijtlijnen, actiemiddelen en doelstellingen van deze projecten kunnen dus voortdurend worden aangepast. Tot slot gingen deze projecten ook gepaard met een onderdeel 'onderzoek', enerzijds om te documenteren en zichtbaar te maken wat deze instrumenten op het terrein mogelijk maken en opleveren, en anderzijds om op basis daarvan de gewenste aanpassingen door te voeren teneinde het hoofd te kunnen bieden aan de realiteiten waarmee deze instrumenten op het terrein worden geconfronteerd.

Deze projecten roepen nieuwe vragen op over de rol(len) van een onderzoekscel binnen de FdSS. Tot nu toe hadden de projecten van de cel Actieonderzoek betrekking op – eenvoudig gezegd – reeds bestaande instrumenten, diensten en sociale werkwijzen. Om concrete verschijnselen en gebieden te onderzoeken, komen er echter niet dezelfde onderzoeksmethoden en dezelfde

methodologische uitdagingen bij kijken als wanneer een experimenteel instrument moet worden gedocumenteerd en ondersteund bij de uitvoering ervan.

Hoewel de traditionelere activiteiten van de cel ook gericht zijn op actie en deel uitmaken van een beleidsvisie, doet de ondersteuning van nieuwe instrumenten van de FdSS opnieuw nadenken over de plaats en de opdrachten die sociologen/onderzoekers kunnen of zouden moeten innemen 'in de stad' als actoren van sociale verandering.

Deze beschouwingen zijn van praktische, epistemologische en methodologische aard. Waar beginnen en eindigen onze opdrachten op het terrein? Hoe kunnen we actief deelnemen aan de actie en toch een afstandelijke houding van onderzoek en analyse blijven aannemen? Hoe kunnen we tegelijkertijd onderzoeker en projectmanager zijn? En hoe kunnen we een instrument dat we zelf hebben gecreëerd kritisch bekijken?

Maar ook, wat betekent het om een 'onderzoeker-hulpverlener' te zijn in het kader van een 'outreaching' instrument? Aan welke criteria op het vlak van legitimiteit en validering moeten we voldoen in de output die wij bieden aan verschillende gesprekspartners (begunstigden, actoren op het terrein, organisaties en overheidsinstellingen, beleidsmakers en academici)? Hoe en in welk opzicht kunnen de uitdagingen op het vlak van belangenbehartiging worden gestimuleerd?

Meer fundamenteel rijst de vraag naar de betrokkenheid van de onderzoeker bij maatschappelijke kwesties. Deze vraag doet denken aan het huidige debat over de plaats van kritiek in de sociale wetenschappen en over de houdingen die ervoor zorgen dat er ook rekening wordt gehouden met wat mensen te zeggen hebben die het verst verwijderd staan van het publieke debat.

In dat opzicht bieden deze nieuwe projecten ook nieuwe beleidsmogelijkheden. Als de socioloog kan helpen om morele vragen te behandelen, om te luisteren naar wat de actoren belangrijk vinden, en om de projecten vorm te geven en zichtbaar te maken, is deelnemen als hulpverlener in het kader van de instrumenten dan een manier om deze rol 'vanop de eerste rij' te kunnen vervullen.





+3

UITBREIDING VAN
HET TEAM
van 4 tot 7
personen



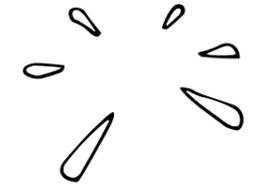
15

BRI-CO'S
GEDOCUMENTEERD
EN ONDERSTEUND



21

OBSERVATIESESSIES
op het terrein via de BAR



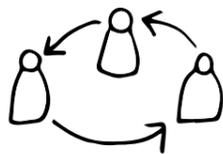
2

EVENEMENTEN
Afsluiting van het project rond prostitutie
130 hulpverleners in de frontlinie
gesensibiliseerd voor de problemen qua toegang
tot rechten bij sekswerkers + 1 kaartspel in het
Frans en het Nederlands
Stand van zaken BRI-Co



10

PUBLICATIES OF BERICHTEN
1 overzicht van de oproepen naar de hulplijn
3 katernen van het actieonderzoek
4 lezingen op conferenties
1 open brief
1 onderzoeksrapport over het BAR-project



15

GEDOCUMENTEERDE
BAR-DAGEN



25

SEMIGESTRUCTUREERDE
INTERVIEWS met de actoren
in het kader van de projecten
BRI-Co en BAR



2

BIJDRAGEN AAN
DE NOTA'S VAN DE
DENKTANK INES



de cel administratie

2022 was opnieuw een erg druk en hectisch jaar voor de cel Administratie.

Het beheer van de cel Administratie van de FdSS vergt immers de nodige nauwkeurigheid maar ook flexibiliteit om te jongleren tussen twee vzw's (de vzw Fédération des Services Sociaux en de vzw Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten) en 34 subsidiebronnen, waarvoor de subsidiërende overheden alsmaar hogere eisen stellen.

Op het vlak van HR kreeg de cel ook een flinke uitdaging op haar bord, aangezien we een dertigtal nieuwe medewerkers hebben angeworven. In 2022 telden onze twee vzw's meer dan 80 contractuele medewerkers. De uitdaging op het vlak van HR is om te kunnen groeien en tegelijk zorg te dragen voor de teams.

Voor 2023 en de jaren daarna is het van essentieel belang dat de cel Administratie in hetzelfde tempo kan groeien als het aantal projecten, en daar zelfs op kan anticiperen. Voordat er een nieuw project wordt aanvaard, zal er dus telkens moeten worden nagegaan of de cel Administratie de gepaste steun kan bieden voordat het project wordt uitgevoerd en niet aan het begin van het project, wanneer de werklast voor de cel Administratie al erg zwaar is (rekrutering, indienstneming, ontvangst, opleiding, logistiek, IT, subsidieaanvragen, administratieve opvolging, enz.).

In 2004 telden onze twee vzw's 8 VTE's.

Deze groei weerspiegelt onder andere het verband met de sociale en gezondheids crisis van 2020-2022, maar ook en vooral de daadkracht van het team van de FdSS, dat gedreven wordt door het maatschappelijk doel van onze twee vzw's.

Toch moet worden opgemerkt dat we over zeer weinig structurele financiering beschikken en dat het verschil tussen de loonmassa en bepaalde

terugkerende subsidies (met name de Maribel-subsidie) ieder jaar groter wordt. We hangen dus van meerdere subsidiebronnen af om al onze opdrachten te kunnen uitvoeren.

De dagelijkse activiteiten van de cel Administratie zijn in de loop der jaren uitgebreid, gevarieerd en alsmaar complexer geworden. Het is een echte evenwichtsoefening, die met succes werd volbracht aangezien de boekhouding van 2022 in evenwicht is. De cashflow is onder controle, we hebben geen schulden lopen en de provisie vakantiegeld is naar behoren aangelegd.

De cel Administratie staat ook ter beschikking van de leden voor hulp of informatie op het vlak van boekhouding, financiën of HR.



34

SUBSIDIEBRONNEN

VZW FEDERATIE VAN DE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTEN



758

BEHEERDE
FACTUREN



2 020

PAGINA'S AAN
BEWIJSSTUKKEN
VOOR SUBSIDIES



33

CONTRACTUELE
WERKNEMERS
OP 31/12/22



23,03

FTE
OP 31/12/22



5 100

BOEKHOUDKUNDIGE
VERRICHTINGEN

VZW FEDERATIE VAN DE BICOMMUNAUTAIRE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTEN



720

BEHEERDE
FACTUREN



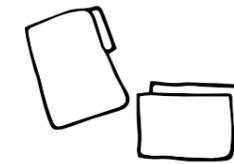
2 783

PAGINA'S AAN
BEWIJSSTUKKEN
VOOR SUBSIDIES



53

CONTRACTUELE
WERKNEMERS
OP 31/12/22



45,14

FTE
OP 31/12/22



5 900

BOEKHOUDKUNDIGE
VERRICHTINGEN

de cel communicatie

De activiteiten die worden ondersteund door de communicatie-eenheid van de FdSS zijn gericht op:

- * De verschillende eenheden en projecten van de Federatie zichtbaar maken;
- * De thema's en standpunten van de Federatie vertegenwoordigen en doorgeven;
- * De verschillende belanghebbenden informeren over en bewust maken van de ondernomen acties.

In 2022 bestaat de cel Communicatie uit vier medewerkers die samenwerken met de andere afdelingen van de Federatie. Naast specifieke acties behoort het tot de algemene taken van deze cel om digitale en papieren communicatiemiddelen te creëren, de sociale netwerken en verschillende websites te beheren, evenementen te organiseren, de contacten met de pers te onderhouden, e-mailcampagnes op te zetten en nieuwsbrieven op te stellen.

Gedurende het jaar was het team betrokken bij de verschillende projecten van de FdSS. Dit jaar kenmerkte zich door de eerste editie van de Solidaire Foodtruck, de campagne rond de stijging van de energieprijzen en de ontwikkeling van de websites in het kader van de projecten BRI-Co en BAR.

HET TEAM

- * Fabienne Bonnoron, verantwoordelijke grafische vormgeving en coördinator van de cel Communicatie
- * Aurélie Buidin, communicatiemedewerker van de FdSS en verbonden aan het Steunpunt SocialEnergie
- * Gaspard Bertrand, communicatiemedewerker van de FdSS en verbonden aan de projecten BRI-Co en BAR
- * Joëlle Van Laethem stopte in oktober na vijf jaar als communicatiemedewerker van de FdSS om een nieuwe professionele uitdaging aan te gaan
- * Justine Marchal trad in oktober 2022 in dienst als communicatiemedewerker van de FdSS ter vervanging van Joëlle en is voornamelijk verbonden aan de cellen Overleg Voedselhulp, Actieonderzoek en Leden en aan het Steunpunt voor eenoudergezinnen.

FOCUS OP DE FDSS

- * De website kreeg een nieuw tabblad 'Buiten de muren' met meer informatie over de projecten die ontstaan zijn binnen de FdSS maar die buiten de vereniging worden voortgezet.
- * Via de sociale media van de FdSS verspreiden we regelmatig informatie over de sociale sector,

onze leden en de Federatie. Op onze Facebook-account is algemene informatie te vinden. Twitter gebruiken we voornamelijk voor informatie voor de pers en politici. Op Instagram focussen we op visuele publicaties, terwijl we op LinkedIn vooral vacatures plaatsen.

- * Op 24 november 2022 vond de Ledendag van de FdSS plaats, met als thema 'Gedigitaliseerde diensten: offline werken?'. Het was een gelegenheid om opnieuw contact te leggen en gesprekken te voeren met de leden na twee jaar op afstand te hebben gewerkt wegens de coronacrisis. Tijdens een workshop over de activiteiten van de cel Communicatie konden we uitleggen hoe we werken en welke diensten we verlenen. Dit omvat vooral het online promoten van hun nieuwtjes, evenementen en vacatures.
- * Op een vlag in de kleuren van de FdSS werden onze standpunten weergegeven met de hervatting van de mobilisaties.

UITTREDING



Joëlle Van Laethem

AANKOMST



Justine Marchal

FOCUS OP DE PROJECTEN

- * De digitale en papieren communicatie over de Solidaire Foodtruck van De Verbonden Vorken werd voortgezet om mensen te informeren en ze uit te nodigen om gratis gezonde gerechten te komen proeven in de Brusselse gemeenten. Er werden flyers en affiches gemaakt en er werden posts geplaatst op de sociale media (Facebook en Instagram). Om de eerste verjaardag van de Solidaire Foodtruck (19 december 2022) te vieren, werden in het cultureel centrum Jacques Franck in Sint-Gillis journalisten uitgenodigd om het project onder de aandacht te brengen in de pers en om meer informatie te geven over de uitdagingen op het vlak van voedselhulp.
- * De tweetalige campagne van de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' werd voortgezet met mailings en advertenties op sociale media, zodat de verschillende actoren in de sociale en gezondheidssector de informatie kunnen doorspelen en de flyers en posters kunnen uitdelen. De papieren communicatiemiddelen werden ook uitgedeeld in verschillende Brusselse wijken en in buurtwinkels om de bevolking zoveel mogelijk te bereiken.
- * Voor het BAR-project hebben we regelmatig (ongeveer elk kwartaal) een nieuwsbrief uitgestuurd om de betrokken partijen en de externe partners op de hoogte te houden over het project. We hebben ook ondersteunend materiaal gemaakt: vestjes met de naam van het project erop, een zeil om de stand aan te kleden op markten, een vlag, enz.
- * Het team van Steunpunt SocialEnergie heeft een sensibiliseringscampagne opgezet over de stijging van de energieprijzen als gevolg van de energiecrisis. De campagne werd gelanceerd onder de naam 'Energiefacturen, er is hulp

beschikbaar!' en bestond uit stands, affiches, flyers, praktische fiches (voortdurend bijgewerkt in het Frans en het Nederlands) en een meertalige website (www.aides-energie.brussels en www.energiesteun.brussels).

- * Zoals hoger vermeld, hebben we de website van de FdSS uitgebreid met het tabblad 'Buiten de muren'. Hiermee kwamen we onder andere tegemoet aan de behoefte om het BRI-Co-project ook buiten de Federatie te laten voortbestaan. Op het tabblad is alle nodige informatie te vinden over het project. Daarnaast hebben we een video met meer uitleg, flyers en folders gemaakt. Om 2022 af te sluiten en al onze partners te bedanken, hebben we een evenement georganiseerd met presentaties, werkvergaderingen en natuurlijk een heerlijke maaltijd.
- * Onze grafisch ontwerpster Fabienne heeft de layout verzorgd van het katern 'Prostitution et accès aux droits – La portée démocratique du travail social' en van een kaartspel voor hulpverleners aan sekswerkers. Dit materiaal komt voort uit het onderzoek van de cel Actieonderzoek rond de toegang tot rechten en maatschappelijk werk met mensen die in de prostitutie werken. Om dit onderzoek af te sluiten, vond op 10 mei een evenement plaats in La Tricoterie. De cel Communicatie heeft dit evenement mee georganiseerd.
- * Er is een nieuwe samenwerking met het Steunpunt voor eenoudergezinnen tot stand gekomen doordat we een visuele identiteit voor dit project moesten creëren.



+9,37%

51 308 BEZOEKERS



+10,13%

131 539
PAGINA'S
BEKEKEN



www.fdss.be - januari 2022-december 2022



3 089

LIKES VOOR ONZE
FACEBOOKPAGINA
+
3511 VOLGERS



INSTAGRAM
868 VOLGERS EN
67 POSTS
LINKEDIN
615 VOLGERS
TWITTER
363 VOLGERS



2 245

ABONNEES OP DE
NIEUWSBRIEF
VAN DE FDSS



892

ABONNEES OP DE
NIEUWSBRIEF VAN
SOCIALENERGIE



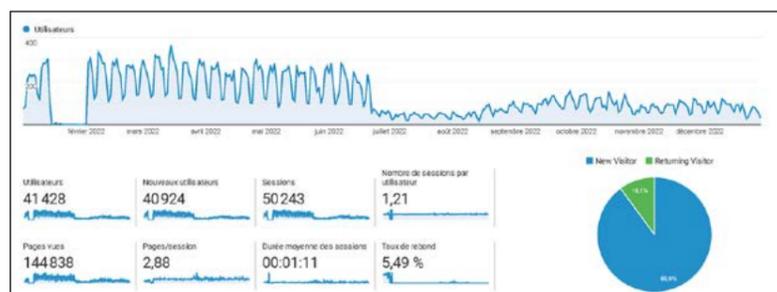
41 428

BEZOEKERS



144 838

PAGINA'S
BEKEKEN

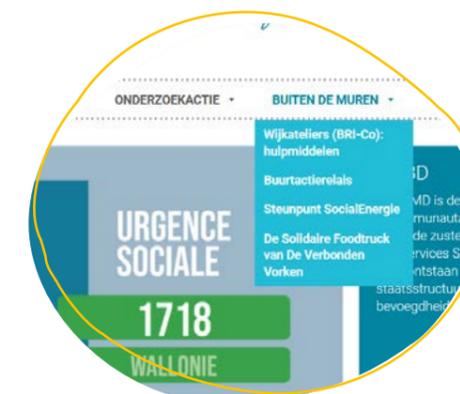


www.socialenergie.be - januari 2022-december 2022



298

OPGEMAAKTE
DOCUMENTEN



de 'Buiten de muren'-projecten

De 'Buiten de muren'-projecten zijn binnen de FdSS opgestart en worden buiten de vereniging voortgezet.

Sinds de coronacrisis trekt de FdSS zelf naar kwetsbare wijken in Brussel om de buurtbewoners te ontmoeten. De sociaal-economische problemen waarmee die mensen geconfronteerd worden, hebben een impact op hun fysieke en mentale gezondheid. De coronacrisis en nadien de oorlog in Oekraïne (met de inflatie, de energiecrisis, de vluchtelingencrisis ...) hebben de impact van deze sociale en gezondheidsongelijkheden op het vlak van uitsluiting, de kwetsbaarheid van de democratie en het gebrek aan vertrouwen van de burgers in de overheid, zelfs op gemeentelijk niveau, duidelijk gemaakt.

Om de democratie op wijkniveau een nieuwe impuls te geven, is het noodzakelijk om:

- * tegemoet te komen aan de collectieve prioriteiten van de wijken en van de buurtbewoners;
- * de actie- en pressiemiddelen van de lokale actoren met betrekking tot deze sociale gezondheidsdeterminanten zichtbaar te maken.

Het netwerk in de wijk verder uitbouwen, tussen de (publieke en private) lokale actoren onderling en met de meest uitgesloten wijkbewoners, via laagdrempelige, toegankelijke en uitnodigende instrumenten is een van de mogelijke manieren om het 'samen leven' te bevorderen en zo in te spelen op toekomstige crisissen.

Ce Qui Nous Arrive

Het project 'Ce Qui Nous Arrive' (CQNA) is een initiatief van Le Forum – Bruxelles contre les inégalités, de FdSS, het CESEP, Lire & Ecrire Bruxelles, de Fédération des maisons médicales en Le Grain.

CQNA is bedoeld als ontmoetingsplaats om de onvermijdelijke veranderingen in de sociale sector, de gezondheidszorg, de sector van de permanente educatie en de culturele sector voor te bereiden en te begeleiden, met het oog op de verschillende huidige en toekomstige crisissen. Het idee daarbij is om een gemeenschappelijke crisisvisie uit te stippelen, die vervolgens moet leiden tot gezamenlijke acties op het terrein.

Op 22 en 23 september 2022 werden lezingen, workshops en debatten georganiseerd in de Hallen van Schaarbeek en in de wijk. In totaal kwamen meer dan 400 mensen uit verschillende sectoren (sociale sector, gezondheidszorg, permanente educatie en jeugd) samen. Experts namen het woord over uiteenlopende domeinen: vrijheden, ongelijkheden en veranderingen. Enkele van die experts waren: Olivier Hamant, Anne – Emmanuelle Bourgaux, Hélène L'Heuillet, Thierry Ribault, Andrea Rea, Thomas Coutrot, Luc Carton, Sebastien Brunet, Francine Mestrum en Olivier De Schutter.

Voor 2023 staan nog meer bijeenkomsten en mobilisaties gepland, met name rond digitalisering en smart cities (Olivier Hamant), volks- en pirateneologie (Fatima Oussak), zingeving op het werk (Thomas Coutrot) en onbestuurbaarheid.



het project rond de Buurtactierelais

Voor het project rond de Buurtactierelais (BAR) werden in 2022 het werkkader en de opdrachten in de Brusselse wijken versterkt.

Het BAR-project werd in 2021 opgestart in volle coronacrisis. Tot mei 2022 maakte het project deel uit van de ALCOV-strategie ('Agir Localement COntre le Virus') en had het als prioritaire doelstellingen om in de strijd tegen de gezondheidsongelijkheden een lokale tussenschakel met de sociale en gezondheidssector te bieden en om kwetsbare bevolkingsgroepen te begeleiden en te sensibiliseren in het kader van de strijd tegen het coronavirus. De opdrachten werden aangepast naarmate het virus minder circuleerde, en er werden vele acties opgezet. Het project heeft zich snel ontwikkeld binnen een bredere visie, namelijk de toegang tot sociale diensten en gezondheidszorg verbeteren door in te werken op de sociale gezondheidsdeterminanten, en de strijd aanbinden tegen het niet-gebruik van rechten door middel van een outreachende aanpak.

Het team bestaat inmiddels uit 26 BAR die verbonden zijn aan 26 buurten in 12 Brusselse gemeenten met veel sociaal-economische problemen en kwetsbare bevolkingsgroepen. Het niet-gebruik van rechten tegengaan, de toegang tot diensten voor gezondheidszorg en tot sociale diensten verbeteren en de sociale gezondheidsdeterminanten positief beïnvloeden: daar wil het BAR-project toe bijdragen. De Buurtactierelais (BAR) werken outreachend op het niveau van de Brusselse wijken.

Op basis van de praktijkervaring van de maatschappelijk werkers en met ondersteuning van een actieonderzoeksproces werken de BAR rond vier opdrachten:

- * Een netwerk verdichten op buurtniveau (om de actoren beter te kennen en het lokale netwerk te versterken door de onderlinge kennis tussen plaatselijke actoren te verbeteren). Deze opdracht is transversaal verbonden met de andere drie opdrachten en is een tool om de opdrachten beter te kunnen uitvoeren.
- * Individuele doorverwijzing garanderen (de aanvraag indienen en doorgeven aan de bevoegde diensten en, indien nodig, de betrokkene fysiek begeleiden naar de afspraak).
- * Collectieve informatieve en stimulerende acties rond gezondheid opzetten.
- * Gemeenschapsacties en -projecten opzetten en ondersteunen op buurtniveau.

De BAR werden ondergebracht bij 19 hostingpartners en konden een beroep doen op hun expertise en gebruikmaken van hun lokale verankering om snel opgenomen te worden in lokale verenigingen die actief zijn op sociaal en gezondheidsvlak. Deze samenwerkingen hebben geleidelijk aan hun vruchten afgeworpen. Afhankelijk van de kenmerken van elke buurt krijgt het gemeenschapswerk een andere dynamiek.

Daardoor kon het team tal van initiatieven en activiteiten opzetten, zoals het ondersteunen van bestaande acties (verdeling van voedselpakketten, sociaal restaurant, diabetesgroep, enz.) en het opzetten van eigen activiteiten door het team (fietsuitstapjes, rondetafelgesprekken, stands op markten, jongerengroepen, enz.). Het team neemt deel aan buurtfeesten en thematische evenementen, steunt burgergroepen en organiseert workshops.

In 2022 heeft het begin van de oorlog in Oekraïne ook een impact gehad op ons werk. Een aantal Russischtalige BAR konden snel op gewestelijk niveau worden ingezet en hebben hun vaardigheden gebruikt om heel wat vluchtelingen door te verwijzen, te informeren, voor hen te vertalen en hen een luisterend oor te bieden. Het hele team heeft vervolgens een opleiding gevolgd om de bevolking ondersteuning te kunnen bieden in het kader van de stijging van de energieprijzen.

Er werd ook een katern opgesteld over de outreachende aanpak. Dit katern biedt beschouwingen over een outreachende houding in het kader van een gebiedsgebonden aanpak, over de mensen met wie men in contact komt, en over de bijdrage van de BAR in de strijd tegen het niet-gebruik van rechten.

Meer informatie: www.raq.brussels

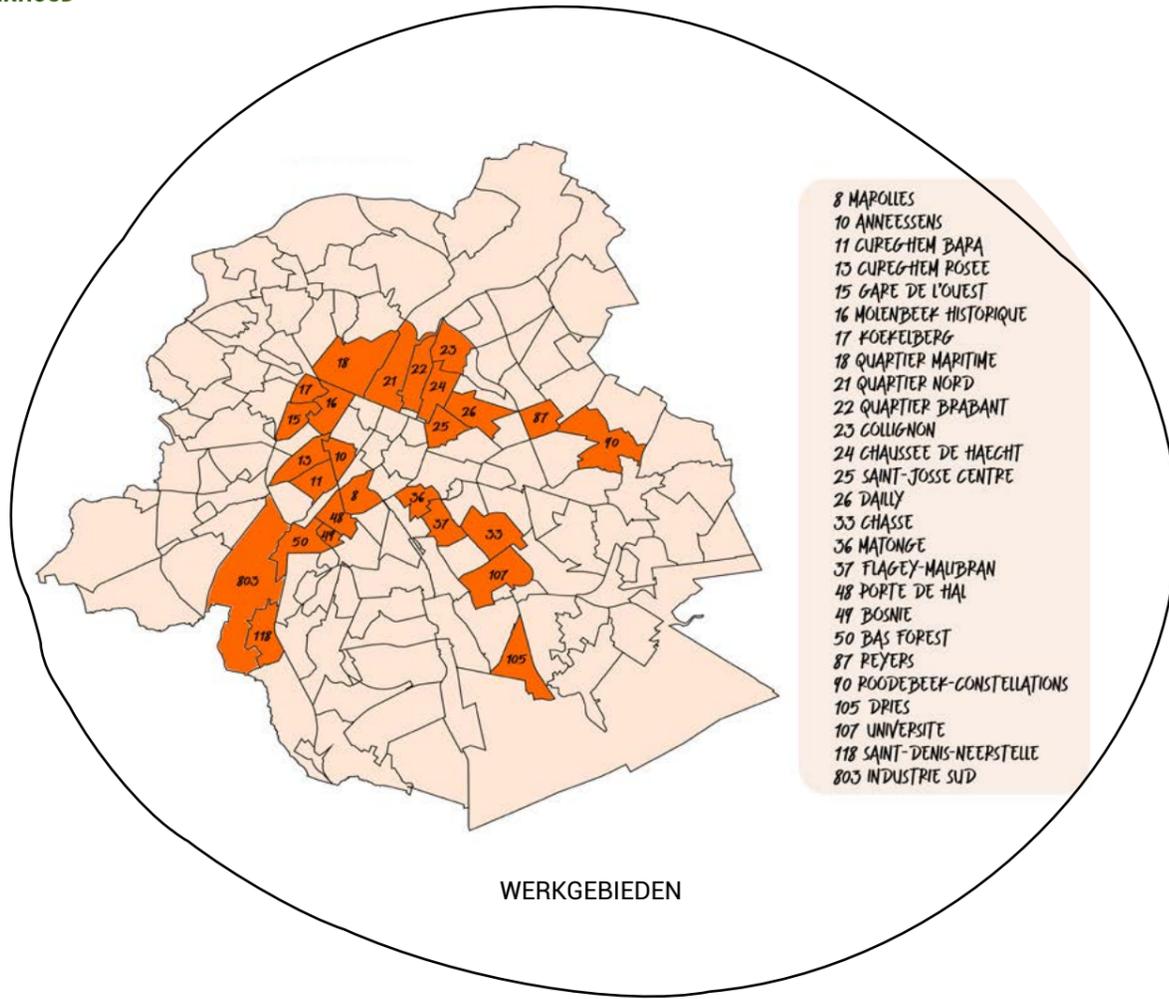


94

COLLECTIEVE
ACTIVITEITEN
UITGEVOERD

544

EVENEMENTEN



12

TALEN DIE IN HET
TEAM GESPROKEN
WORDEN

2/3

VAN DE ONDERSTEUNING
HAD ALS DOEL OM
DE BEGUNSTIGDEN
TE INFORMEREN
OVER EEN AANBOD,
DIENST OF RECHT

350+

LOKALE ACTOREN
ONTMOET



26

- BAR BIJ 19 HOSTINGPARTNERS**
- Caritas (Brabantia)
 - CEDAS
 - Episol
 - Maritiem Communautair Centrum
 - Solidarité Savoir - RibauCARE
 - Snijboontje
 - Les pissenlits
 - MM Medikurgem
 - CSS - Bruxelles Sud - Est
 - Entraide des Marolles
 - Les amis d'accompagner
 - Service Social Juif
 - Entraide Saint-gilles (Brabantia)
 - Medisch huis Le Noyer
 - Medisch huis Neptune
 - Medisch huis Le triangle Miro
 - Woluw-Services
 - SSQ1030

12

- NIEUWE MEDEWERKERS**
- Elnura Akysbekova
 - Imad Aouameur
 - David Artigas
 - Safia Belhou
 - Nouhaila Bouarfa
 - Zohra Essaouti
 - Pepe Kaleka
 - Jean-Nicolas Kalitventzeff
 - Juliette Mekhitarian
 - Leila Nakkach
 - Eric-Joël Tagne
 - Armine Tovmasyan
- + THOMAS VANWYNSBERGHE
VOOR DE COÖRDINATIE

6

- UITTREDINGEN**
- David Artigas
 - Safia Belhou
 - Sylvie Bourlard
 - Zohra Essaouti
 - Khalid Mezroure
 - Leila Nakkach

540

BEGELEIDINGEN-
DOORVERWIJZINGEN
VAN OEKRAÏNERS

44

MARKTEN MET
BAR-STAND

het bri-co-project

Het BRI-Co (Bureau de Recherches et d'Investigations sur le Commun) is een instrument voor interventies in microwijken.

Dit team van de FdSS bestaat uit:

- * Twee referentiepersonen voor verenigingen, die de eerste stap zijn in de oprichting van een netwerk van actoren die de controlecommissie zullen vormen. Deze controlecommissie is heel belangrijk om de opvolging van het BRI-Co te garanderen.
- * Een communicatiemedewerker om de visuele identiteit te creëren en het instrument meer zichtbaarheid te geven.
- * Twee logistieke medewerkers met de nodige creativiteit om een lege ruimte om te toveren tot een hartelijke plek voor de lokale bevolking. Dankzij hun expertise konden ook verschillende reparaties worden doorgevoerd.
- * Twee koks die evenwichtige en biologische maaltijden klaarmaken voor iedereen die langskomt.
- * Drie onderzoekers-hulpverleners die de buurtbewoners vragen stellen, hun woorden op papier zetten en die woorden terugkoppelen aan de verenigingen tijdens de laatste namiddag. Ze zorgen daarna voor de opvolging en dat er actie wordt ondernomen.

Gedurende drie dagen ontvangen ze de buurtbewoners en mobiliseren ze hen rond de volgende vraag: 'Als er iets zou moeten worden gerepareerd, waarmee zouden we dan moeten beginnen?'.

De 5000 bewoners die in deze microwijken wonen, worden uitgenodigd om aan dit wijkatelier deel te nemen, via flyers, affiches en het veldwerk van de Buurtactierelais (BAR) en de partnerverenigingen en door iemand te laten rondgaan in de wijk.

Door de meningen van de 'onzichtbare' mensen te verzamelen, werkt dit instrument ook samen met de BAR en hun hostingpartners (maar ook met de LWGC, de CHW en binnenkort de CPPS¹) om het niet-gebruik van rechten tegen te gaan.

Enkele voorbeelden van reparaties: in Collignon/Pogge konden de buurtbewoners dankzij een tijdelijke bezetting van zeven maanden activiteiten organiseren om de interactie tussen burens te bevorderen, in Sint-Denijs werd stadsmeubilair gebouwd en in Anneessens werd een politiek café rond huisvesting opgestart.

Door zich aan te passen aan de behoeften van de lokale actoren, werden in het kader van het BRI-Co-project ook bepaalde workshops georganiseerd rond een hoofdthema, zoals in Bizet (toegang tot voedsel), Peterbos (fysieke en mentale gezondheid) en Kuregem (in het kader van het toekomstige Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidscentrum Les Goujons).

In Sint-Agatha-Berchem werd het instrument in samenwerking met het CESEP twee keer aangewend in het kader van het experiment 'Territoire Zéro Chômeur'.

SINDE DE START VAN HET PROJECT EIND 2021 VONDEN DEZE BRI-CO'S PLAATS:

- * Koekelberg (Stad Brussel), van woensdag 17 tot vrijdag 19 november
- * Marbotin (Schaarbeek), van woensdag 1 december tot vrijdag 3 december
- * Gray – Wéry (Elsene), van donderdag 13 januari tot zaterdag 15 januari
- * Anneessens (Brussel), van maandag 24 tot woensdag 27 januari 2022
- * Beneden de Marollen (Brussel), van woensdag 16 tot vrijdag 18 februari 2022
- * Modelwijk (Laken), van dinsdag 15 tot donderdag 17 maart 2022
- * Collignon (Schaarbeek), van dinsdag 22 tot donderdag 24 maart 2022
- * Volta (Elsene), van dinsdag 5 tot donderdag 7 april 2022
- * Sint-Denijs (Vorst), van dinsdag 12 tot donderdag 14 april 2022
- * Bethlehem (Sint-Gillis), van dinsdag 26 tot donderdag 28 april 2022
- * Brabant (Schaarbeek), van dinsdag 30 mei tot 2 juni 2022
- * Moderne Wijk (Sint-Agatha-Berchem), van 11 juli tot 13 juli
- * Bizet (Anderlecht), van dinsdag 13 tot donderdag 15 september 2022
- * Peterbos (Anderlecht), van maandag 19 tot woensdag 21 september 2022
- * Kuregem (Anderlecht), van dinsdag 27 tot donderdag 29 september 2022
- * Sint-Lambertusberg (Sint-Lambrechts-Woluwe), van dinsdag 11 tot donderdag 13 oktober 2022
- * Historisch Molenbeek, van dinsdag 18 tot donderdag 20 oktober 2022.



¹ CPPS: Preventie- en gezondheidsbevorderingsambtenaren zijn in dienst van de Fédération des Maisons Médicales.

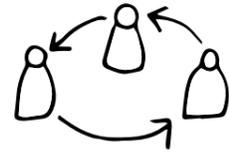


9

GEMEENTEN

17

WIJKEN



900

MENSEN
BEREIKT

AANKOMSTEN



Harika Ronse



Pietro Emili

Charles Dautreppe



1 530

MAALTIJDEN



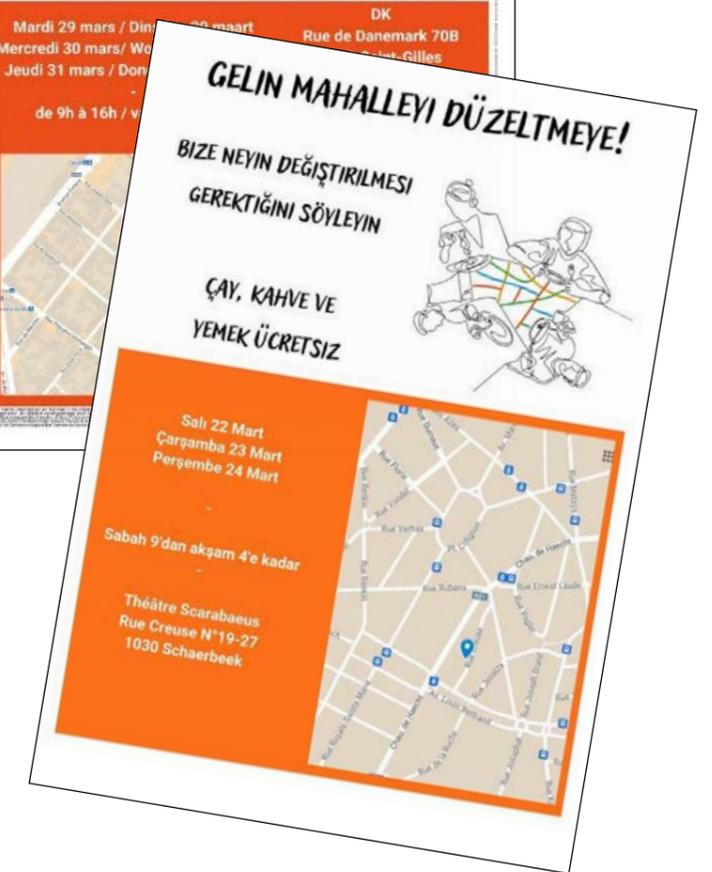
70

DEELNEMENDE
VERENIGINGEN



2

DAGEN VAN ONTMOETINGEN
TUSSEN DE
REPARATIECOMMISSIES



lijst met acroniemen

| | |
|----------|--|
| ALCOV | Agir Localement pour Contrer le Virus |
| AR COCOF | Adviesraad Franse Gemeenschapscommissie |
| AR GGC | Adviesraad Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie |
| AVG | Algemene Verordening Gegevensbescherming |
| BAR | Buurtactierelais |
| BHG | Brussels Hoofdstedelijk Gewest |
| BRI-Co | Bureau de Recherches et d'Investigations sur le commun |
| CADEQ | Cellule d'Accompagnement de la Démarche d'Evaluation Qualitative |
| CADV | Collectieve arbeidsduurvermindering |
| CAIS | Commission de l'Action et de l'Intégration sociale |
| CAO | Collectieve arbeidsovereenkomst |
| CASE | Centre d'Appui SocialEnergie (Steunpunt SocialEnergie) |
| CAW | Centrum voor algemeen welzijnswerk |
| CESEP | Centre socialiste d'éducation permanente |
| CESEW | Conseil économique, social et environnemental de Wallonie |
| CGSA | Centrum voor globale sociale actie |
| CHW | Community Health Worker |
| CPPS | Chargés de Prévention et de Promotion de la Santé |
| CQNA | Ce Qui Nous Arrive |
| CSS | Centre de Service Social |
| EP | Eindejaarspremie |
| EVRAS | Éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle |
| FAMG | Fédération des Associations de Médecins Généralistes |
| FASS | Fédération des Associations Sociales et de Santé |
| FBMD | Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten |
| FdSS | Fédération des Services Sociaux (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) |
| FEAD | Fonds européen d'aide aux plus démunis (Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen) |
| GID | Gezondheidsinrichtingen en -diensten |
| GWGP | Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan |
| HELMO | Haute Ecole Libre Mosane |
| HR | Human Resources |

| | |
|-------|--|
| IC | Intercentrum |
| IFA | Inter-Fédération Ambulatoire |
| IF-IC | Instituut voor Functieclassificatie |
| IGO | Inkomensgarantie voor ouderen |
| ILI | Initiatives Locales d'Intégration |
| InES | INclusion, Égalité, Solidarité |
| IV | Integratie van vreemdelingen |
| HVW | Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen |
| LOCO | Logistique Collaborative |
| LWGC | Lokaal Welzijns-en Gezondheidscontract |
| MW | Maatschappelijk welzijn |
| NPA | Non-profitakkoorden |
| OCMW | Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn |
| OV | Overleg Voedselhulp |
| PC | Paritair comité |
| POD | Programmatorische Federale Overheidsdienst |
| RASH | Rapport d'activités simplifié et harmonisé |
| RvB | Raad van bestuur |
| SASLS | Service d'Accompagnement social des Locataires sociaux |
| SASPP | Services d'Aide et de Soins aux Personnes Prostituées |
| SKE | Stappen voor een kwalitatieve evaluatie |
| VTE | Voltijds equivalent |
| VZW | Vereniging zonder winstoogmerk |
| WG | Werkgroep |
| WGS | Welzijns- en gezondheidssector |



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

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