

# LES CENTRES DE SERVICE SOCIAL AUTONOMES WALLONS

UN ACCUEIL GÉNÉRALISTE POUR TOUS



---

UNE INITIATIVE DE

---



---

EN PARTENARIAT AVEC

---

Agence Alter

---

A horizontal line in a light green color, with five small, solid green squares positioned below it, centered under the line.

# SOMMAIRE

—

<u>4</u>	<b>LES PROJETS</b>
4	Introduction
<u>5</u>	<b>HISTORIQUES ET INTENTIONS/SERVICES</b>
5	Aide aux Personnes Déplacées
9	Centre liégeois de Service Social
13	Centre de Service Social de Namur
<u>20</u>	<b>PERSPECTIVES GÉNÉRALES ET ENJEUX</b>
20	Problèmes de décret, problèmes de financement
22	Évolution du contexte politique
23	Travail au projet, « saucissonnage »...
23	Problèmes d'identification des acteurs ?
24	Un public et une situation (plus)difficiles ?
<u>26</u>	<b>CONCLUSION</b>
<u>28</u>	<b>POUR EN SAVOIR PLUS</b>
<u>28</u>	<b>LA LECTURE DE CE CAHIER VOUS DONNE ENVIE DE RÉAGIR?</b>

# LES PROJETS

---

## Introduction

Quel point commun ont les centres de service social autonomes wallons ? S'ils ont tous développé des services distincts influencés notamment par leur histoire, ces acteurs du social partagent une mission : apporter une aide généraliste et un accompagnement à toute personne qui en fait la demande, et plus particulièrement aux personnes très fragilisées. Gratuite, adaptée à chacun, basée sur une démarche volontaire de l'utilisateur ou du bénéficiaire, l'aide apportée dépend justement de cet usager, de ce bénéficiaire. « *Nous n'avons pas d'autre mandat que celui que les personnes nous donnent* », nous a affirmé une directrice d'un des centres dont l'activité est détaillée dans ce Labiso.

À une époque où l'« activation » d'un certain public, parfois en maniant la carotte et le bâton, est complètement entrée dans les mœurs politiques, qu'elles soient de gauche ou de droite, les centres de service social proposent, peut-être presque à leur insu, une autre voie. Une voie où la personne est écoutée, prise dans son ensemble, aidée, parfois orientée et « poussée », mais avec son consentement. Une voie où la personne est, aussi et surtout, accueillie. N'oublions pas que, d'un point de vue législatif, les centres de service social sont en effet censés assurer, dans le cadre de la communauté locale, le premier accueil de personnes et de familles qui se trouvent dans une situation critique. Tout un programme, qui connaît aussi ses difficultés, conjoncturelles ou financières, nous le verrons.

Afin d'avoir une vision globale des enjeux qui traversent le secteur, Labiso a décidé de se pencher sur le travail de trois centres, sur les quatre membres affiliés à la FdSS (Fédération des Services Sociaux) : Aide aux Personnes Déplacées, le Centre Liégeois de Service Social et le Centre de Service Social de Namur. À travers la description de leurs activités, nous nous pencherons également, parfois en filigrane, sur la manière dont ces centres envisagent l'accueil, sous toutes ses formes.

Notons que notre démarche s'est également voulue prospective puisque la dernière partie de ce Labiso nous a permis d'effectuer une réflexion collective sur les enjeux du secteur avec les trois centres concernés et la FdSS.

### **ON ENTEND PAR CENTRE DE SERVICE SOCIAL :**

---

Un centre dispensant (selon les méthodes du service social professionnel) aux personnes et aux familles qui en font la demande une aide sociale et psychosociale destinée à surmonter ou améliorer les situations critiques qui entravent leur épanouissement.

#### **Le centre s'occupe principalement :**

- des personnes isolées ;
- des familles dont l'épanouissement normal est entravé par un ou plusieurs de leurs membres ;
- des familles désemparées par l'absence ou la disparition d'un de leurs membres.

**Les centres de service social ont pour mission**

- d'assurer, dans le cadre de la communauté locale, le premier accueil de personnes et de familles qui se trouvent dans une situation critique ;
- d'arriver, avec les intéressés, à une formulation plus claire de leurs difficultés sociales ;
- de mettre les institutions et les prestations sociales à la portée des intéressés en informant et au besoin en orientant ceux-ci vers des institutions plus spécialisées ou vers des personnes compétentes pour résoudre des situations critiques spécifiques, en intervenant auprès de ces institutions et personnes et en collaborant avec elles ;
- de donner aux personnes et aux familles la guidance nécessaire afin de mieux les intégrer dans leur milieu et de les faire participer d'une manière plus active à la vie de celui-ci ;
- de signaler aux autorités compétentes les problèmes et les lacunes qui se font jour dans la collectivité.

**Pour ce faire, d'après plusieurs intervenants du secteur, il convient pour les centres de respecter certains principes :**

- pas de jugement de valeur sur les personnes, les groupes ou les collectivités qui requièrent leurs services ;
- rechercher avec les personnes des moyens destinés à répondre à leur demande même si certaines d'entre elles sont en situation de grande précarité, désocialisées au point, dans certains cas, de ne pas être en capacité d'exprimer leur besoin ;
- respecter leur libre choix.

# HISTORIQUES ET INTENTIONS/ SERVICES

**Aide aux Personnes Déplacées**

Le siège de cette association est situé à Huy, mais sa coordination est basée à Liège, ville où sont menées la plupart de ses activités. Des permanences sociales agréées sont organisées à Huy, Liège, Braine-Le-Comte, Mons et Gembloux.

Cette structure doit son existence au Père Dominique Pire (Prix Nobel de la Paix en 1958) qui, après avoir découvert la misère des réfugiés de l'Est de l'Europe dans plusieurs camps (en Allemagne, en Autriche ou en Italie) après la Seconde Guerre mondiale, développa plusieurs villages européens (en plus de homes) destinés à des familles avec enfants. Aide aux Personnes Déplacées est né dans ce contexte et s'adresse aujourd'hui essentiellement aux personnes étrangères. « *Nous sommes généralistes, avec une attention spécifique pour le droit des étrangers* », explique Anne-Françoise Bastin, coordinatrice, qui explique que ce choix s'est en quelque sorte imposé à la structure. « *Il y avait une forte demande d'informations administratives et juridiques de la part de ce public qui éprouve des difficultés à accéder à ses droits légaux* », explique-t-elle.

Des difficultés dues notamment au manque de compréhension qu'ont les personnes de leur propre situation. « *Il est assez dur de voir*

*que certaines d'entre elles traversent, pendant des années, des procédures et des situations auxquelles elles ne comprennent rien. Nous les recevons d'ailleurs souvent en fin de parcours. À ce titre, le secteur associatif n'a jamais réussi à convaincre les autorités de lui donner l'opportunité de préparer les demandeurs d'asile aux procédures qui les attendent », explique-t-elle.*

D'après notre interlocutrice, les avocats (qu'ils soient pro deo ou pas) auxquels ces affaires sont confiées manqueraient souvent de temps, voire malheureusement parfois de motivation, pour amener les personnes à développer les raisons susceptibles de justifier un séjour en Belgique. Elle déplore l'attitude de certains avocats qui abusent de la confiance de leur client en truffant leurs recours de pages entières de jurisprudence sans pertinence au regard du dossier pour donner l'impression d'envoyer un travail consistant. On trouve parfois des erreurs factuelles énormes dans les dossiers, ce qui peut bien entendu être déterminant pour l'issue d'une procédure. « *Le travail d'écoute prend du temps, a fortiori lorsque les personnes ont subi des traumatismes, ne parlent pas le français ou ne sont pas rodées à notre logique.* », explique-t-elle.

Aide aux Personnes Déplacées joue donc souvent le rôle d'interface entre l'avocat et l'Office des étrangers. « *Nous avons été confrontés à un jeune africain dont le comportement pouvait être tellement irritant que personne n'osait prendre la peine de commencer à l'écouter* », se souvient Anne-Françoise Bastin. *Le fait que nous ayons pu être là et prendre toute sa décharge émotionnelle a permis aux avocats de travailler dans la sérénité. Le fait d'avoir pu travailler ensemble a sauvé la mise pour cette personne qui s'enfonçait dans le désespoir, l'alcool et la mar-*

*ginalité. L'avocat a pu exercer son vrai métier. Aurait-il supporté les reproches et les manifestations d'agressivité de l'usager qui, pendant des mois, a dû vivre dans le plus grand dénuement sans voir les résultats des démarches entreprises ? Aurait-il eu la patience d'extraire du récit sans fin de l'intéressé les éléments déterminants et de rétablir la chronologie des faits ? »*

Pour les avocats, il existe donc un intérêt certain à collaborer avec les associations. « *Pour ces avocats, qui sont, je tiens à la préciser, parfois aussi très bons, il y a effectivement un intérêt. On leur mâche le travail. On apporte la matière, ils se concentrent sur l'argumentation juridique et peuvent compter sur nous pour le travail d'accompagnement (explication des démarches entreprises, soutien, aide à la survie...).* », explique Anne-Françoise Bastin.

Néanmoins, la structure peut aussi quelques fois « y aller seule », quand les personnes ne souhaitent pas prendre d'avocat. Et plus globalement, on l'a dit, elle s'occupe de toutes les questions possibles, et donc pas seulement du droit des étrangers. « *Il y a des étrangers régularisés qui s'adressent à nous pour des questions relatives à l'énergie, au logement, etc.* », explique Anne-Françoise Bastin. Comme pour les autres centres de service social, le mot « accueil » n'est donc pas vain ici. « *Les personnes voient qu'ici, on essaie. Ce qui crée une relation particulière. Il y a très peu de services qui s'occupent de ces personnes.* » Des personnes qui sont dès lors prises en charge, on l'a vu, mais qui se voient également parfois réorientées. « *Cela dit, beaucoup d'entre elles reviennent régulièrement, la moitié environ, parce qu'elles sont perdues. Certaines le sont tellement qu'elles nous demandent parfois de décider à leur place. Et là, on doit se mouiller.* »

⇒ **LE CENTRE CONNAÎT AUSSI D'AUTRES  
TYPES D'ACTIVITÉS :**

**1. L'hébergement de demandeurs d'asile :**

Aide aux Personnes Déplacées gère une maison d'accueil et héberge dans des logements privés des demandeurs d'asile qui lui sont envoyés par Fedasil. « *Nous ne sommes pas favorables à l'hébergement en grosses structures* », affirme Anne-Françoise Bastin. « *Avec d'autres associations membres du CIRE (NDLR Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers), nous proposons des alternatives qui nous paraissent mieux adaptées aux besoins des familles* », explique-t-elle.

**2. Les magasins sociaux :**

Le centre gère deux magasins qui rendent un service à la collectivité tout en permettant à l'association de dégager des bénéfices qui sont réinvestis dans ses activités sociales. « *En outre, il ne faut pas sous-estimer leur contribution au tissage du lien social* », affirme Anne-Françoise Bastin. « *Tout en permettant à des personnes peu qualifiées de travailler, à des volontaires de se rendre utiles et à des clients de se procurer des biens à moindre coût, ils permettent à des personnes de profils variés d'entrer en interaction et de nouer des relations.* »

**3. Alphabétisation et tables de conversation :**

Le centre de service social organise des cours d'alphabétisation, sur base volontaire. « *Le but est vraiment que les gens parlent le français. Il y a ici des gens de niveau d'éducation très différents. Cela va du Kurde qui n'a pas été à l'école à l'ingénieur russe* », explique Anne-Françoise Bastin. Pour ce faire, des tables de conversation sont mises en place afin de permettre aux béné-

ficiaires de pratiquer leur français. Des tables animées par Giusi Ferrante, assistante sociale officiant ici comme professeur, et une bénévole belge. Le but est en effet aussi de favoriser un échange entre les individus d'origine étrangère et une personne du cru. « *Beaucoup d'entre eux disent qu'ils ont assez peu de contacts avec des Belges. Ce rajout d'un bénévole belge a donc été fait à leur demande. Il s'agit de les confronter à des points de vue différents, d'aborder des questions spécifiques à la Belgique, de favoriser la participation citoyenne* », explique Anne-Françoise Bastin.



Un cours d'alphabétisation

Une explication encore confirmée par Giusi. « *Nous essayons aussi de casser certains stéréotypes qu'ils pourraient avoir sur les Belges, ou d'aborder des questions sensibles, comme l'homosexualité, l'avortement, etc. Certaines personnes sont figées dans leurs croyances. Pour eux, le monde ressemble à des sables mouvants, leur situation est tellement compliquée qu'ils cherchent le moindre bout de terre ferme, dont les croyances. Il s'agit alors de les prendre par la main et de les amener plus loin pour leur montrer que leur monde ne va pas s'écrouler* », explique-t-elle. Dans ce contexte, le but des cours est éga-

lement « *de leur donner des clés qui leur permettront de s'orienter dans ce pays qu'ils connaissent mal. Par des séances d'information collectives sur des problématiques concrètes (l'endettement, les économies d'énergie, le respect de l'environnement...), mais aussi par des activités visant à donner à chacun l'opportunité de découvrir la culture, les valeurs, l'histoire et les arts de son pays d'accueil...* », continue Giusi.

#### « UN PEU DE PAPOTE AVEC LES BÉNÉFICIAIRES »

Nous avons eu la chance de pouvoir discuter avec certaines des personnes accueillies par Aide aux Personnes Déplacées, en présence d'Anne-Françoise Bastin et de Giusi Ferrante. Assise autour d'une table et d'une tasse de café, c'est d'abord Manouchak, originaire d'Arménie et en Belgique depuis trois ans, qui prend la parole. « *J'ai connu beaucoup d'ASBL avant de venir ici*, explique-t-elle. *Et dans un grand nombre d'entre elles, on ne m'écoutait pas, à cause de mon niveau de français. J'ai donc atterri ici, pour les cours de français, avant de finir par m'adresser au service social, dont je ne pourrais plus me passer. Ici, même si on ne peut rien pour toi, on t'écoute, et c'est déjà beaucoup.* »

Une opinion que l'on retrouve aussi du côté de Mzia, originaire de Géorgie. Les deux femmes, toutes deux issues d'une ex-république soviétique, se parlent d'ailleurs en russe lorsque le français ne suffit plus. « *Je passe ici chaque semaine* », souligne-t-elle. « *À un moment donné, nous avons pensé changer de ville, et puis nous nous sommes dit qu'on ne pourrait plus venir au centre. Nous avons changé d'avis* », sourit la femme qui se fait gentiment reprendre par Anne-Françoise Bastin. « *Vous vivez bien sans nous, mais je pense que le fait de savoir qu'on est*

*là au cas où vous rassure... Nous ne sommes pas des magiciens* », explique-t-elle en faisant également remarquer l'importance qu'il y a à ne pas donner de faux espoirs aux gens.

« *Non, répond Mzia, mais vous accueillez avec le coeur.* » Un coeur qui a cependant ses limites. « *Certains voudraient nous faire porter leurs souffrances* », explique Anne-Françoise Bastin. « *Mais nous ne pouvons pas, même si nous écoutons.* » Et puis aussi, avec le temps, les visites de certains se font parfois plus rares. Mamadouri fait ainsi partie de ces personnes qui, après avoir beaucoup fréquenté le centre, le font un peu moins... ce qui est bien. « *Je suis en Belgique depuis deux ans* », explique-t-il. « *On m'avait demandé, dans le cadre de ma demande d'asile, de trouver un logement. Je ne savais pas comment m'y prendre et le centre m'a expliqué les démarches à faire, m'a aidé à aller à la commune. On peut venir ici pour tout, je ne pensais pas qu'on pouvait faire tout ça, même si aujourd'hui j'ai moins besoin d'aide, puisque j'ai notamment repris des études. Le centre m'a d'ailleurs aussi aidé pour l'équivalence des diplômes. Au CPAS, on ne t'aide pas et on ne t'écoute pas comme ça* », sourit-il.

#### 4. Le projet insertion socioprofessionnelle

##### « Parlons emploi en français » :

« *Nous avons un projet d'insertion socioprofessionnelle dont le but est de faire le bilan de la situation que connaissent les gens "au pays"* », détaille Anne-Françoise Bastin. Le but ici est de travailler sur les équivalences de diplôme, des stages, la reprise de cours. Le tout avec des cours de français « orientés emploi » et une possibilité d'aide à la rédaction de CV, sur rendez-vous. « *Ce programme s'adresse aux migrants qui ont une maîtrise insuffisante de la langue, qui méconnaissent le marché de l'emploi et de la formation*



Trouver un emploi en français

*en Wallonie, qui éventuellement manifestent des signes de fragilité ou ne parviennent pas à (re) construire un projet professionnel dans le nouveau contexte dans lequel ils sont plongés »,* continue notre interlocutrice.

### **Centre liégeois de Service Social**

La création du Centre Liégeois de Service Social coïncide avec la volonté du Ministère de la Santé publique, en 1974, de rendre possible l'agrément et la subsidiation de centres de services sociaux. Un arrêté royal est donc produit à cet effet, et c'est sous l'impulsion de celui-ci (pour être subsidiés, les centres doivent employer à temps plein au moins trois profes-

sionnels qualifiés, titulaires du diplôme d'assistant social ou du diplôme d'infirmier social) que plusieurs associations déjà actives dans l'aide aux personnes défavorisées vont se regrouper pour former le Centre Liégeois de Service Social (CLSS).

Près de 40 ans plus tard, le CLSS coordonne sept antennes réparties sur le territoire de Liège ville et possédant le statut d'ASBL. Quatre d'entre elles sont des « antennes de quartier » : Accueil-Botanique, la Maison de Fragnée, le Service Social Liège Laveu et le Service Social Liège ouest. Les trois autres sont des « antennes spécifiques » : Cap Migrants, Fleur et Télé-Service-Liège. « Ces sept antennes ont toutes leur

*autonomie de gestion, ce sont des ASBL autonomes. Et le Centre Liégeois de Service Social est en quelque sorte la structure faîtière de ces sept ASBL, qui en assure la cohérence en termes de mission et de coordination des actions menées et leur permet notamment d'avoir accès au décret relatif aux centres de service social, explique Fabienne Perot, coordinatrice. Cela dit, en ce qui concerne les travailleurs, c'est le CLSS qui est l'employeur.* » Et qui décrète en quelque sorte le « fil rouge » de l'action des sept structures. Un fil rouge notamment centré sur la notion d'accueil, comme pour tous les centres de service social. « *C'est d'ailleurs sur base de cette notion d'accueil que quatre des antennes du CLSS (les quatre antennes de quartier) sont devenues partenaires du relais social du Pays de Liège en tant que lieux d'accueil de jour. C'est notamment cette reconnaissance en tant que lieu d'accueil de jour qui a impulsé la réflexion sur le sens particulier de l'accueil au CLSS* », explique Fabienne Perot.

## ⇒ LES SEPT ANTENNES

### → Une matinée à Accueil-Botanique

Un (froid) matin de mai à Accueil-Botanique, une des sept antennes du Centre Liégeois de Service Social. Il est neuf heures et les bénéficiaires se pressent déjà à la porte. Après s'être inscrits sur une liste de présence (qui permet d'alimenter la récolte quantitative des données) auprès de l'agent d'accueil, ils s'engouffrent dans la grande salle d'accueil, garnie de tables rondes autour desquelles se trouvent plusieurs chaises. Près de l'entrée, un petit bar est dressé, sur lequel se trouvent déjà un certain nombre de croissants, et surtout, du café fumant. « *Nous servons entre 60 et 80 petits déjeuners tous les matins, explique Maëlle Heywang, éducatrice. Le but est*

*de sortir ces personnes fragilisées (NDLR: 2400 personnes sont inscrites à Accueil-Botanique) de la rue, qu'elles se sentent bien quand elles viennent ici, pour déposer notamment leurs difficultés.* » Pour ce faire, 70 bénévoles sont ainsi impliqués aux côtés de travailleurs sociaux actifs dans l'accompagnement des personnes ou d'assistantes sociales assurant des permanences sociales individuelles proposant plusieurs types de guidances et/ou de médiations.



Un entretien au Centre Liégeois de Service Social

Jean est bénévole ici depuis 13 ans et il arrive à Accueil-Botanique à 7 h 30. « *Je prépare les tartines, je fais le café, le thé puis j'accueille les bénéficiaires. À force, on finit par les connaître. Les bénévoles ici sont fidèles, nous savons que les personnes viennent pour chercher du dialogue, un accueil, de la convivialité. Cela dit, elles nous donnent aussi beaucoup au niveau humain, on reçoit presque autant que les bénéficiaires, c'est valorisant.* » À parler de nourriture, les réserves ne sont pas loin, et on y trouve aussi certains bénévoles, dont Paul et Virginia, qui est présente depuis 1995. « *Nous recevons beau-*

*coup de denrées, explique-t-elle. La première chose que nous faisons est de vérifier la date de péremption. »*

Ces produits arrivent d'un peu partout (banque alimentaire, particuliers, écoles, surplus de magasins) et serviront à la confection de colis alimentaires et aux petits déjeuners. *« Et quand la nourriture manque, nous en achetons, nous avons un budget pour cela, surtout pour le café dont nous faisons une grande consommation, explique Virginia. Idem pour le pain, que nous recevons de moins en moins. La banque alimentaire donne moins qu'avant. À titre d'exemple, nous avions de la viande à une époque. Aujourd'hui, les surgélateurs n'en contiennent plus... »*

Cela dit, l'ambiance de travail est bonne. Dans les cuisines, ça papote sec. Odette, Émilie et Claudine sont là depuis tôt ce matin pour préparer le petit déjeuner. Elles insistent, elles aussi, sur leur engagement en tant que bénévoles. *« C'est vraiment une vocation et un engagement, on ne fait pas ça pour tuer le temps, souligne Odette. Et si l'ambiance est bonne, c'est aussi parce que parfois il le faut : les problèmes des bénéficiaires sont souvent lourds, tellement qu'ils ne nous reconnaissent pas toujours lorsqu'ils nous croisent dans la rue... »*

Pour financer l'achat de nourriture et le petit déjeuner, le centre peut aussi compter sur l'argent généré par le magasin social se trouvant à l'étage du bâtiment. Un magasin d'ailleurs impressionnant tant il comporte d'articles en tous genres, des fournitures pour bébés aux vêtements en passant par les bibelots, la vaisselle, les jouets et les livres. Ici aussi, des bénévoles sont au travail. *« Ce magasin est destiné aux bénéficiaires qui peuvent venir y trouver des*

*fournitures à petits prix et contribuer à la chaîne de solidarité puisque les fonds récoltés sont réinjectés dans les aides alimentaires et les frais de fonctionnement »*, explique Maëlle Heywang.

Comme pour beaucoup de nourriture, les articles sont issus de dons. Des dons qui semblent d'ailleurs assez importants puisqu'on a fini par installer un gros élévateur pour amener les vêtements jusqu'au deuxième étage où ceux-ci se font nettoyer et, s'il le faut, rapiécer. *« Nous gardons environ un tiers des vêtements donnés, détaille une bénévole. Ceux qui sont en trop mauvais état sont jetés et ceux qui ne rencontrent pas notre demande sont orientés vers d'autres associations. »*

#### → **Centre d'Accompagnement Pour Migrants (CAP Migrants)**

CAP Migrants est une antenne qui, comme son nom l'indique, s'occupe des migrants. Elle est en charge d'environ 1100 dossiers. *« Notre structure est une porte d'entrée en ce qui concerne la question du droit des étrangers »,* explique Ludivine Gaillard, assistante sociale. Des étrangers qui sont tous issus de l'extérieur de l'Union européenne. *« Pour les autres, nous les réorientons »,* souligne notre interlocutrice.

Un travail d'orientation, d'écoute, d'organisation de séances d'information, d'accompagnement en insertion socioprofessionnelle (dont la reconnaissance de diplôme) ou encore de soutien psychosocial peut être également fourni. *« Les personnes qui ont un dossier ici ne se voient pas limitées dans le temps au niveau de leur prise en charge »,* explique Ludivine Gaillard. Néanmoins, devant l'afflux de personnes se présentant à CAP Migrants, certaines mesures ont dû être prises. *« On en était arrivé à un point où*

*les gens faisaient la file devant la porte dès 4 h du matin, explique notre interlocutrice. Nous avons donc mis sur pied une permanence téléphonique trois fois par semaine qui permet de limiter un peu ce flux. »*

Notons également que CAP Migrants est partenaire de l'Office International pour les Migrations (OIM) sur le retour volontaire. La structure collabore également avec Caritas International et le CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers), qui cogèrent notamment 25 appartements individuels de transit à Liège. Lorsqu'une famille arrive à Liège dans l'un de ces appartements, c'est CAP Migrants qui effectue le suivi de la famille au niveau social, juridique, etc.

Un travailleur social accompagne également les nouveaux arrivés dans leur projet d'insertion socioprofessionnelle, de la réflexion du projet à sa mise en place. Tout ceci grâce au plan de cohésion sociale de la Ville de Liège.

#### ⇒ LA MAISON DE FRAGNÉE

Située au cœur d'un quartier en pleine mutation, la Maison de Fragnée accueille les habitants des quartiers de Fragnée, Cointe et Sclessin. Elle leur propose de s'y poser, d'y rencontrer des travailleurs sociaux et s'ils le demandent de bénéficier d'un accompagnement, d'un suivi individuel. L'accueil est lui-même lieu d'informations tant sur la vie culturelle liégeoise que sur le fonctionnement de multiples associations. Depuis le partenariat au sein du relais social du Pays de Liège, un travailleur social est présent à l'accueil, aidé de volontaires.

Animée par deux travailleurs assistants sociaux et 30 bénévoles, la Maison de Fragnée est, selon les termes de Sandro Villa, un des deux travailleurs, un « *petit Accueil-Botanique* ». Elle propose également un service social, une aide sociale alimentaire, des animations, une école de devoirs et une boutique de seconde main.

#### → Service Social Liège-Ouest

Le Service Social Liège-Ouest est l'une des quatre antennes partenaires du relais social. Le service effectue un travail identique aux structures évoquées plus haut (aide alimentaire, vestimentaire, matériel pour enfant). Plus spécifiquement, il organise des tables de conversation permettant aux bénéficiaires étrangers de se débrouiller en français et de se familiariser avec les codes culturels en Belgique. Depuis deux ans, il fait également partie du projet « Interface de quartier » orienté « logement ». « *Dans le cadre d'un projet du relais social, nous aidons effectivement les bénéficiaires à se maintenir dans un logement, en collaboration notamment avec le CPAS* », explique Sarah Graindorge, assistante sociale. Le Service Social Liège-Ouest bénéficie du soutien de 100 bénévoles.

#### → Service Social Liège Laveu

Au Service Social Liège Laveu, les services proposés sont identiques aux trois autres antennes de quartier. On se retrouve également ici avec une structure qui offre tous ces services avec l'aide de 30 bénévoles. C'est également depuis l'entrée dans le Relais social que la notion d'accueil y a été travaillée. La salle d'attente est devenue un lieu d'accueil où, tous les lundis matin, chacun vient s'y déposer et, s'il le souhaite, rencontrer l'assistante sociale. Mais l'un n'engage pas l'autre.

L'« Équipe Découverte », projet participatif dont le local se situe dans la maison voisine, est également lieu d'accueil. Ce groupe, né de la rencontre de bénéficiaires du Service Social Liège Laveu et de la Maison de Fragnée, a pour objectif l'organisation de sorties culturelles ouvertes largement au public qui fréquente tous les services partenaires du Relais social. Une réunion mensuelle animée par l'assistante sociale définit l'activité culturelle du mois, le contenu des ateliers de bricolage du mardi, la répartition des tâches. Les objectifs poursuivis étant la création de lien social, la mise en projet du public, l'apprentissage des démarches amenant à l'organisation et à la planification des activités.

#### → Fleur

Fleur offre un service spécifique en tant qu'« entreprise de déménagement social ». Six personnes, un élévateur, trois véhicules, un charroi et un garde-meuble sont ainsi à disposition d'un public qui « *bien souvent émerge au CPAS* », d'après Henri Roberti, bénévole. Le déménagement n'est pas gratuit puisqu'il coûte de 75 à 250 euros, ce qui n'empêche pas Fleur d'être fort sollicité, d'après Henri.

Il est également à noter que la structure offre un service d'aide à l'aménagement (elle récupère et revend des meubles à bas prix) et un service hébergement avec trois chambres gérées par Henri et son épouse et qui sont destinées à des personnes dans le besoin, essentiellement issues du milieu pénitentiaire, en recherche d'un lieu pour passer leur congé pénitentiaire ou leur libération conditionnelle.

Les demandes de services sont accueillies et accompagnées par un travailleur social. Cette

offre de service est complétée par deux magasins ouverts à tout public : une petite brocante (meubles, bibelots, vaisselle) et un magasin de vêtements de seconde main, gérés par des bénévoles.

#### → Télé-Service-Liège

Service social d'entraide de quartier, Télé-Service-Liège propose l'accompagnement à la vie quotidienne dans les quartiers par l'entremise de 80 à 100 bénévoles (promenade, devoirs d'enfants), un service de transport de porte-à-porte (en véhicule privé ou dans un minibus adapté aux personnes à mobilité réduite) pour adultes en difficulté ou enfants malades. Accueillir au bout du fil est une autre dimension de l'accueil vécue dans cette antenne où une permanence téléphonique est assurée de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h pour une demande d'aide. La structure propose également un service social général les lundis et jeudi matin de 9 h à 12 h. Télé-Service-Liège organise aussi, via le projet Natolo, une école de devoirs et un atelier d'alphabétisation pour femmes.

### Centre de Service Social de Namur

Situé dans le vieux Namur, le Centre de Service Social de Namur occupe un bâtiment du 17<sup>e</sup> siècle. Mais l'origine du service, quant à elle, remonte à l'après-Seconde Guerre mondiale lorsque, interpellé par une population en difficulté et ayant tout perdu, plusieurs curés décident de mettre en place un service social interparroissial pouvant les aider.

En 1953, c'est le grand saut : la structure se constitue en ASBL et engage plusieurs assistants sociaux sur fonds privé avant de recevoir

ses premiers fonds publics en 1976, couverts par le tout jeune arrêté royal relatif aux centres de services sociaux.

Aujourd'hui, le Centre de Service Social de Namur compte neuf travailleuses (sept équivalents temps plein), toutes des assistantes sociales. Outre les permanences sociales agréées qui ont lieu au siège de l'ASBL situé rue Rupplémont, d'autres permanences sociales sont assurées dans des bureaux de consultation spécifiques du Centre des Immigrés Namur-Luxembourg à Marche-en-Famenne, Libramont, Arlon et Namur et dans les bureaux du Service Social de la Batellerie et des Gens du voyage, à Liège. Le centre fait aussi partie du Relais social de Namur et du plan de cohésion sociale.

« Notre mission est d'accueillir. Nous n'avons pas d'autre mandat que celui que les gens nous donnent », explique Sylvia Schluëppmann, directrice du Centre de Service Social de Namur. Une directrice qui a d'abord officié en tant qu'assistante sociale, et qui continue d'ailleurs à le faire à l'occasion. « J'ai essayé de concilier le travail d'AS et celui de direction, mais aujourd'hui, tout s'est tellement complexifié qu'un poste de directeur est devenu indispensable pour assurer la gestion d'un centre, mais aussi la coordination d'une équipe de travailleuses sociales qui encadre elle-même les huit bénévoles de notre centre », explique-t-elle

L'accueil dont Sylvia Schluëppmann parle commence avec les permanences sociales agréées, qui ont lieu tous les matins de 8 h 30 à 13 h. « Celles-ci se font sans rendez-vous, et sans condition. Ce qui veut dire qu'il ne faut pas forcément vivre à Namur pour être reçu, explique notre interlocutrice. Et après 13 h, les assistantes

sociales font du suivi, se rendent à domicile. Point important : nous ne pouvons pas envisager le travail social sans les notions essentielles de respect, de non-jugement. Nous nous engageons aux côtés des personnes pour essayer de trouver des solutions avec elles. » Le public, quant à lui, est réellement composé du « tout venant », même si un portrait-robot approximatif peut en être dressé : un homme, seul, âgé de 25 à 40 ans, chômeur ou dépendant du CPAS, d'origine étrangère pour environ 30 % d'entre eux (dans ce cas, les problèmes, souvent les mêmes que pour la population belge, sont encore aggravés par le handicap de la langue ou des problèmes de régularisation), sans enfant à charge. « Ce qui ne veut pas dire qu'ils n'ont pas d'enfant », fait remarquer Sylvia Schluëppmann. La durée de la prise en charge est en général de quelques mois, même si des dossiers plus longs existent aussi.

Les difficultés rencontrées, quant à elles, sont relatives à la situation de ce public au niveau financier, matériel, au logement ou encore à la santé mentale. « Nous sommes souples, nous nous adaptons à toutes sortes de situations, de circonstances. En ce qui concerne les questions les plus fréquemment abordées en permanences sociales, nous constatons ces dernières années une augmentation des problématiques liées à la santé, tant physique que mentale. Une nouvelle fois, l'implication du centre dans le Relais social de Namur a permis d'aboutir à la création du Relais santé en partant du constat des travailleurs de terrain en matière de déficit de l'accompagnement de la santé. C'est dans ce cadre que notre équipe peut régulièrement faire appel aux infirmières de rue quand une personne reçue au centre en a besoin », explique notre interlocutrice.

Au niveau financier, le centre de service social propose un service de guidance budgétaire ou même, à la demande de la personne, une gestion budgétaire. « *Une personne peut nous demander de gérer son budget. Elle vient alors, par exemple, deux fois par semaine pour prendre son argent* », détaille Sylvia Schluëppmann. Une autre forme d'accueil pour le CSSN passe aussi par la location de logements, dont il a confié la gestion à une agence immobilière sociale locale. « *Je tiens d'ailleurs à signaler que nous ne tirons pas de revenus complémentaires de cette activité* », précise la directrice. « *Il s'agit d'environ 1100 euros par mois pour sept appartements, ce qui couvre l'entretien, les taxes et les assurances de ces deux bâtiments. Le centre prend en charge le suivi social des personnes/locataires qui en font la demande...* » Plus globalement, le centre a développé depuis trois ans un partenariat avec le CPAS de Namur qui oriente vers lui des personnes en recherche de logement pour une aide. « *Nous faisons des listes de propriétaires "non hostiles" au type de public qui s'adresse à nous. Les gens peuvent venir téléphoner ici et nous pouvons également les préparer aux démarches à effectuer pour trouver un logement.* »

Concernant l'emploi, le téléphone est également à disposition et le CSSN assiste les personnes dans la rédaction de leur CV. Pour les questions de santé mentale, enfin, le travail consiste plutôt en une démarche d'orientation.

Notons que le Centre de Service Social de Namur offre également d'autres possibilités aux personnes s'adressant à lui. Plutôt que de créer des structures supplémentaires alors que d'autres existaient déjà et étaient à même d'apporter des réponses aux besoins alimentaires, le centre a fait le choix d'établir des conventions avec ces structures locales.

- Une convention avec Saint-Vincent de Paul lui permet d'acheter des tickets donnant droit à des colis alimentaires. « *Nous pouvons donner des tickets aux gens afin qu'ils aillent chez Saint-Vincent de Paul pour obtenir des colis. Cela nous évite de distribuer de l'argent qui pourrait être utilisé à autre chose* », note Sylvia Schluëppmann ;
- Une convention avec les restos du coeur de Namur permet également à certaines personnes de bénéficier de repas ;
- Une collaboration a été mise en place avec « Les Sauverdias », un « *équivalent des restaurants du coeur* », d'après Sylvia Schluëppmann ;
- La distribution de tickets restaurant est également au rang des alternatives. « *C'est une possibilité qui est ponctuelle*, explique Sylvia Schluëppmann. *Si quelqu'un se présente à nous en proie à certaines difficultés financières, nous pouvons lui dire de s'occuper d'abord de ses factures et que nous nous chargeons du reste. Nous lui donnons alors des tickets restaurant pour manger.* »

Des tasses de café ont également commencé à être distribuées dans la salle d'attente lors des permanences, à qui le veut. Il n'est donc pas obligatoire de faire appel aux services du CSSN pour en bénéficier. Il s'agit en quelque sorte d'un cadeau qui renforce encore la notion d'accueil développée par le centre. « *Depuis notre première participation au "plan grand froid", nous avons vu notre salle d'attente se transformer en un lieu d'accueil. En effet, durant l'hiver, nous pouvions accueillir des personnes vivant à la rue et leur proposer de "se poser" un moment dans notre salle d'attente pour s'y réchauffer et boire une boisson chaude. Ces personnes, très mar-*



Une salle d'attente et... un café

*ginalisées, sont souvent très méfiantes, déçues, voire hostiles, par rapport aux services sociaux en général qu'elles perçoivent comme des "flics", des contrôleurs ou des moralisateurs. Néanmoins, les températures très négatives les ont presque obligées à chercher des lieux chauffés, à l'abri de la pluie ou de la neige et du gel. Dans le cadre de ce plan régional, nous pouvions aussi leur offrir une couverture, des vêtements chauds. Peu à peu, elles ont donc osé franchir notre porte... »*, note à

ce propos Sylvia Schluëppmann, qui continue. « Lorsque la période couverte par le plan grand froid (NDLR De novembre à mars) s'est clôturée, nous avons continué à proposer une boisson aux personnes dans notre salle d'attente. Aujourd'hui, nous en proposons toute l'année. En effet, au fil des semaines, nous avons croisé des personnes dans notre salle d'attente qui en accompagnaient d'autres venant juste pour un café, pour discuter avec le personnel du service social et qui se déci-

*daient même à entrer dans un bureau de consultation pour un entretien avec l'assistante sociale. L'accueil a toujours été un élément essentiel dans notre centre et nous y défendons toujours l'inconditionnalité.»*

#### ⇒ AUTRES SERVICES COLLECTIFS :

##### → Le Lavoir Li p'tite Buweye

Situé également rue Ruppéumont, ce lavoir dépendant de la paroisse Saint-Jean et indépendant du CSSN a été créé en 1987 pour permettre à ceux qui n'en avaient pas les moyens de laver leur linge. Aujourd'hui, il compte six machines et trois séchoirs, de même qu'une douche permettant à qui le veut de se laver. Tous les services sont payants, mais à prix modique. Animé par une dizaine de bénévoles, le lavoir accueille deux types de public. « *Il y a d'abord ceux qui viennent de Namur et qui sont pour beaucoup des sans-abri, explique Marie-Chantal Rihoux, bénévole. Et puis il y a aussi les personnes d'origine étrangère qui se trouvent dans une situation précaire.* » Rayon chiffre, le lavoir accueille en moyenne une centaine de personnes par mois. En 2011, ce sont 9146 kilos de linge qui y ont été lavés, pour 2860 douches prises. Notons qu'une petite table permet à qui le veut de prendre un café et de discuter un peu avec les personnes présentes, les bénévoles. L'ambiance qui y règne est bon enfant. Lors de notre passage, un des « bénéficiaires » s'y préparait avant d'aller rendre visite à sa galante. Autant vous dire que ça jasait...

##### → Le magasin La cigogne

Ce magasin est né d'un constat : beaucoup de jeunes mères étaient bien souvent dans l'impossibilité de se fournir en matériel pour leur enfant, à cause du prix de celui-ci. Animé par huit bénévoles, le magasin existe depuis 15

ans et est ouvert tous les jeudis de 14 h à 16 h. Il n'est pas nécessaire d'être un habitué du CSSN pour y avoir accès, mais il faut une carte d'accès, qui est délivrée par le centre de service social ou un de ses partenaires. Aujourd'hui, le CSSN aimerait pouvoir encore étendre le magasin, mais il ne dispose pas de l'argent pour rénover une partie du bâtiment qui pourrait servir à cette extension.

#### DEUX TRAVAILLEUSES PARLENT

Claire Joveneau et Véronique Collignon sont deux « anciennes » du CSSN. Assistantes sociales présentes depuis 1989 pour Claire et depuis 1993 pour Véronique, les deux travailleuses ont du vécu dans le domaine. « *Depuis toutes ces années, beaucoup de questions, de problèmes, sont les mêmes et touchent parfois des familles de génération en génération* », explique Véronique. Mais d'après les deux femmes, c'est le nombre de personnes concernées qui augmente. « *La pauvreté touche plus de travailleurs, explique Claire. Certains ne s'en tirent plus, même avec un travail. Ils en arrivent parfois à devoir faire un choix entre les soins médicaux et le fait de payer le loyer.* »

Face à cette situation, ces personnes en position précaire semblent bien fragiles. « *Les gens qui viennent ici sont parfois apeurés, ils s'imaginent être dans des situations inextricables* », explique Véronique. Une situation qui amène parfois une certaine tension. « *C'est parfois pénible, il peut y avoir de la violence verbale de la part des bénéficiaires, même si ce n'est pas la règle* », continue-t-elle. Cette violence peut être générée par de faux espoirs, par des problèmes d'identification des services, par un effet de groupe lié à l'accueil dans la salle d'attente, des problèmes d'assuétude ou encore un parcours de vie

compliqué, d'après nos interlocutrices.

Malgré cela, elles se retrouvent pour dire que leur travail est agréable, et gratifiant. *« C'est un travail relationnel, qui est agréable, même si je pense plus parler pour moi. Pour les bénéficiaires, se faire apprivoiser ne doit pas toujours être évident. Dans ce contexte, prendre le temps d'accueillir et d'écouter la personne permet d'instaurer une relation de confiance essentielle avant de pouvoir chercher des solutions adaptées et propres à chacune. Nous respectons leurs choix, leurs rythmes, en veillant toujours à faire d'abord appel à leurs ressources personnelles et à leur environnement. Pour nous, le travail d'accompagnement vise à l'amélioration de l'"estime de soi" chez les usagers, et par là, à les aider à retrouver une certaine autonomie. Et cela, c'est gratifiant »*, explique Véronique. Claire, elle, abonde dans le même sens, tout en nuancant. *« Il est parfois compliqué de faire page blanche à chaque bénéficiaire que l'on voit, de lui donner une attention maximale à chaque entretien. Il y a aussi les affinités interpersonnelles qui font que si l'on sent que cela ne marche pas, il ne faut pas hésiter à passer la main à une autre travailleuse. »*

Néanmoins, on l'a vu et on le verra, les centres de service social ont des atouts en main pour développer de bons contacts avec les bénéficiaires, et notamment une souplesse parfois à toute épreuve. *« On s'adapte, c'est vrai, sourit Claire. Il y a notamment ce monsieur, en petite forme physique et qui ne peut pas toujours monter les escaliers à cause de ses problèmes d'alcool qui lui font connaître des lendemains difficiles. De plus, attendre son tour dans une salle d'attente lui semble pénible, car il ne supporte ni le monde, ni le bruit, ni les personnes trop différentes de lui. Dans ce cas, on se voit en bas... »*

## ⇒ LES BUREAUX DE CONSULTATIONS SPÉCIFIQUES

### → Centre des Immigrés Namur-Luxembourg

Cette structure possède un partenariat avec le CSSN qui oriente vers lui les personnes étrangères ayant besoin de ses services. Animée par quatre travailleurs, dont trois assistants sociaux, elle possède des bureaux à Namur, Arlon, Marche-en-Famenne et Libramont. *« Le Centre a été fondé en 1964 et préexiste au partenariat avec le Centre de Service Social de Namur »*, explique Geneviève Dusausoit, coordinatrice. Également issu du milieu paroissial, le Centre des Immigrés Namur-Luxembourg s'occupe à 90 % d'un public étranger ou d'origine étrangère et a pour objectif de l'aider, le plus souvent dans un domaine ayant trait au droit des étrangers. Un public qui est orienté par le CSSN ou les autres services sociaux de première ligne.

*« Il y a un premier temps d'écoute, qui est très important, note Geneviève Dusausoit. Il y a effectivement de plus en plus de suspicion de la part de la société vis-à-vis des étrangers, et les personnes qui s'adressent à nous le sentent. Construire une relation de confiance avec elles est donc un enjeu. Et dans un deuxième temps, notre rôle consiste à leur expliquer où elles en sont dans leurs démarches. Beaucoup d'entre elles sont perdues, il s'agit d'un rôle de défrichage, d'information. Le problème réside dans le fait que le centre est en quelque sorte la dernière bouée. Les gens viennent nous voir souvent au dernier moment, quand ils ont par exemple reçu un ordre de quitter le territoire, ce qui fait que notre champ d'action est faible. Il faudrait que nous puissions avoir un contact avec elles plus tôt. »*

Concrètement, le rôle des assistants sociaux est donc de fournir un travail complémentaire

à celui des avocats, celui justement que ces derniers n'ont pas le temps d'effectuer. « *Avec accord de la personne, nous pouvons passer à un rôle plus actif de rédaction de courriers, de coups de téléphone. Nous accompagnons les personnes dans leurs démarches administratives, sociales et juridiques. Nous rassemblons les différentes pièces (documents d'identité, certificats médicaux, preuves de revenus...) nécessaires pour la constitution des dossiers. Nous effectuons ainsi beaucoup de "récits de vie" dans le cadre de demandes d'asile qui, une fois transmis à l'avocat, permettent de bâtir un dossier, explique la coordinatrice. Mais notre travail réside aussi dans le fait d'expliquer les décisions prises par les autorités.* »

Cette prise en charge peut durer le temps d'une visite ou s'étaler sur plusieurs années, selon les cas. « *Les procédures sont longues. Et puis un jour, une décision est prise et il faut agir en urgence* », soupire notre interlocutrice qui précise que le centre a pris en charge 647 dossiers en 2011.

Au niveau opérationnel et en ce qui concerne les relations à ce niveau avec le CSSN, des réunions de comités de pilotage mettant en présence certains membres des conseils d'administration des deux structures sont régulièrement organisées. « *Il y a également des réunions d'équipe collectives qui permettent des échanges d'expérience tous les deux ou trois mois. Le CSSN possède des contacts que nous n'avons pas* », explique Geneviève Dusausoit. L'année dernière, une nouvelle convention de partenariat a d'ailleurs été signée entre le CSSN et le CINL.

#### → Service social de la Battellerie et des Gens du voyage

Situé entre Liège et Visé, le long du Canal Albert, le SSBGV est directement en contact avec les plus nombreux de ses usagers, les bateliers. Il n'est d'ailleurs pas rare qu'un bateau qui passe s'amarre le temps d'un entretien...

La grosse majorité des interventions individuelles consiste en de l'assistance socioadministrative (informations, explications, documents divers à compléter...) en matière de législation sociale des indépendants (la grosse majorité des bateliers travaille toujours pour l'instant sous ce statut) : fin d'activité/pension, incapacité de travail/mutuelle, allocations familiales, droit résiduaire/CPAS en cas de trop gros problèmes financiers... Un autre volet du travail concerne toute la réglementation propre au secteur, permis, documents divers, examens...



Un service pour les bateliers..

Le travail au SSBGV s'inscrit presque toujours dans le long cours, non parce que les usagers s'installent dans la dépendance, mais en raison des difficultés de communication qui existent entre mondes « de l'eau » et « de la terre », et des problèmes de confiance/méfiance que cela peut créer de part et d'autre. « *On*

*préfère vous demander à vous, parce qu'on ne doit pas commencer à tout expliquer, vous connaissez le secteur et vous savez comment on est* » est une phrase récurrente ici. C'est ainsi que si de nouveaux dossiers s'ouvrent sans cesse, il en est peu qui se ferment définitivement. Certains sont, pendant un temps déterminé qui peut durer jusqu'à plusieurs années, moins actifs, voire inactifs... jusqu'à ce qu'un événement/accident de la vie remette l'utilisateur sur le chemin du SSBGV.

Ce travail se fait à la demande tant des usagers que des intervenants, travailleurs sociaux et autres : rarement confrontés à des dossiers d'indépendants et/ou ignorant tout de l'organisation de la vie professionnelle quotidienne au bateau, leurs points de repères habituels (en matière par exemple de transmission de courrier et de fixation de rendez-vous) ne sont pas en adéquation avec la situation, d'où leur demande d'intervention du SSBGV.

Le SSBGV assure également deux services collectifs très importants, à savoir la possibilité de domicilier les bateliers au siège de l'ASBL, et l'organisation de sessions de formation au transport de matières dangereuses.

## PERSPECTIVES GÉNÉRALES ET ENJEUX

---

Malgré leurs spécificités respectives, les centres de service social autonomes connaissent des enjeux que l'on pourrait qualifier de transversaux, notamment en ce qui concerne l'accueil. Au cours des entretiens que nous avons menés individuellement dans les trois centres, ces enjeux se sont d'ailleurs régulièrement invités dans la discussion. Cela dit, à l'initiative de la Fédération des Services Sociaux, nous avons décidé de pousser le bouchon un peu plus loin et de mettre également les acteurs de ces centres en présence afin de pouvoir discuter, collectivement, de ces mêmes enjeux. Le chapitre que vous allez lire est donc un condensé des réflexions recueillies lors des entretiens individuels et lors de la séance de réflexion commune.

### **Problèmes de décret, problèmes de financement**

Trois textes légaux, principalement, concernent à des degrés divers les centres de services social :

- Le premier d'entre eux, à l'époque du « national », est l'arrêté royal du 13 juin 1974 qui détermine les règles d'agrément des centres de service social et d'octroi de subventions à ces centres. Passés entre-temps sous compétence de la Communauté française (arrêté de l'exécutif de la communauté française du 14 septembre 1987 qui définit clairement

les missions des centres), puis sous compétence régionale (décret-programme du 19 décembre 1996 pour la Région wallonne qui fixe quant à lui les conditions minimales pour agréer des centres de service social chargés de dispenser une aide sociale individualisée aux personnes et aux familles), cette matière et le texte de l'arrêté royal ont donc été modifiés à plusieurs reprises. Il est à relever que lors du passage à la Communauté française, le budget de subventionnement a été raboté. Il a fallu des années pour rattraper cette diminution.

- Le décret insertion sociale du 17 juillet 2003. Les fonds délivrés par ce décret financent l'accueil et la rencontre de personnes très précarisées. « *Il s'agit ici d'une démarche proactive de travail vers les populations, explique Fabienne Perot. Ce texte permet de financer la présence professionnelle d'équipes dans les lieux d'accueil de jour qui vont à la rencontre des bénéficiaires.* »
- Le décret plan de cohésion sociale du 6 novembre 2008, qui permet de bénéficier d'une intervention financière, notamment pour l'accompagnement de personnes étrangères.

Malgré les modifications apportées à l'arrêté royal du 13 juin 1974, un problème reste présent pour le secteur à ce niveau : censés couvrir la masse salariale et les frais de fonctionnement, les subsides récurrents donnés ne couvraient en 2009 que 68,8 % de la masse salariale. En cause notamment : l'indexation des salaires et l'ancienneté des travailleurs qui n'est pas prise en compte par les enveloppes prévues. « *On ne nous donne pas les moyens de nos ambitions. Une subvention à 100 % des frais de personnel incluant la prise en compte de l'ancienneté barémique des*

*travailleurs est la recommandation prioritaire du secteur* », regrette Michel Hemmeryckx, coordinateur sectoriel pour la Fédération des Services Sociaux.

Dans ce contexte, il ne reste rien pour couvrir les frais de fonctionnement, ce qui pose problème et pousse les structures à trouver d'autres moyens de subsistance. Cette situation génère également une certaine dose d'insécurité au niveau de l'emploi. Il serait en effet tentant de séparer des travailleurs les plus anciens, à plus haut salaire, pour dégager des moyens en engageant de jeunes travailleurs aux salaires moins importants. « *Le financement est un combat quotidien pour nous, nous dira d'ailleurs Sylvia Schluëppmann. Vous ne vous imaginez pas le temps que nous passons à chercher des moyens, sous forme de dons, de petites sommes collectées en organisant des actions ou des événements. Avec l'ancienneté des travailleurs qui augmente, le trou à combler est de plus en plus grand et nous en sommes parfois à nous demander si nous ne devons pas vendre un des immeubles qui nous appartiennent et que nous utilisons dans nos projets logement afin de maintenir la barque à flots pour quelque temps, avant de se retrouver de nouveau dans les problèmes.* »

Autre sujet de préoccupation : le poste de responsable de centre. Une des conditions pour être reconnu dans le cadre du décret programme est notamment d'employer à temps plein au moins trois professionnels qualifiés, titulaires du diplôme d'assistant social ou du diplôme d'infirmier gradué social ou porteur d'un titre équivalent (deux des trois emplois peuvent toutefois être occupés à temps partiel). Ce qui a poussé des structures déjà existantes, on l'a vu, à se regrouper pour former les centres de

service social. « *On a professionnalisé le secteur, les centres se sont adaptés aux nouveaux besoins, aux nouveaux dispositifs, mais rien n'a été prévu pour les responsables de centre* », continue Michel Hemmeryckx. En effet, l'arrêté et les textes qui ont suivi, en plus des questions de salaires évoquées plus haut, ne prévoient pas de poste de responsable de centre pour les CSS, qui ont cependant été obligés d'en créer *de facto*.

Autre point où le bât blesse : l'accueil, notamment pris en compte et financé par l'arrêté royal de 1974 (et les textes produits suite au passage des centres dans le giron de la Communauté française puis des régions) ne comprend que l'accueil individuel, et pas l'accueil collectif, également pratiqué, on l'a vu, par les centres de service social. « *Le décret-programme du Ministère de la Région wallonne du 19 décembre 1996 met en avant que le Gouvernement peut agréer des centres de service social chargés de dispenser une aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, s'ils satisfont certaines conditions. Or, à ce jour, il y a lieu de savoir que les centres dispensent également des actions collectives orientées vers les usagers ainsi que des actions collectives impliquant d'autres professionnels. Une adaptation du décret-programme aux missions actuelles des centres devrait être trouvée* », explique à ce sujet Michel Hemmeryckx. Ce qui nous amène à des considérations au niveau du contexte politique...

### Évolution du contexte politique

Le contexte politique, lui aussi, est en évolution, avec des conséquences pour les centres de service social. « *Plus on avance, plus les instances locales sont soucieuses de donner une belle image de la ville*, explique Fabienne Perot. *Elles font donc "la chasse" aux errants. Or, il y a peu de lieux pour les accueillir, ces errants. À part nous...* » À cela viennent également s'ajouter, d'après notre interlocutrice, la suppression de la loi contre le vagabondage (« *On a supprimé la loi, ce qui est bien, mais on n'a rien mis en place pour accueillir ces gens* », explique Fabienne Perot) ou encore le « projet 107 » dans le secteur de la psychiatrie qui prévoit de supprimer progressivement les lits en hôpitaux psychiatriques et de réaffecter les moyens (et de réorienter les gens) vers des centres de jour et d'accompagnement en milieu de vie. Conséquence : suite à ces initiatives, les centres de service sociaux se voient de plus en plus submergés de personnes en accueil de jour. Avec des répercussions : « *Avant, tout le monde pouvait entrer à Accueil-Botanique, par exemple. Aujourd'hui, il faut s'identifier avant de pouvoir entrer* », constate Fabienne Perot.

Dans ce contexte, le manque de moyens pour l'accueil collectif et l'augmentation du public font craindre le pire à nos interlocuteurs. « *Les gens ont besoin d'endroits où ils sont accueillis et où ils peuvent venir déposer leurs problèmes*, explique Michel Hemmeryckx. *Pouvoir être accueilli, pouvoir se raconter, c'est important. Il s'agit aussi d'une porte d'entrée qui permet d'accrocher les gens et de travailler sur d'autres aspects de l'aide sociale. Mais c'est de l'informel, et c'est donc compliqué à financer.* » Il le faudra pourtant bien, d'après Fabienne Perot « *sinon le secteur de l'accueil, faute de moyens, risque de retomber dans le caritatif.* »

### Travail au projet, « saucissonnage »...

À la suite de ces questions de financement, certaines interrogations relatives aux appels à projets et aux projets spécifiques reviennent aussi régulièrement. « *Pour compléter nos subsides structurels, nous avons certes la possibilité de répondre aux divers appels à projets lancés par les provinces, les communes, des fondations...* », nous explique Anne-Françoise Bastin.

Malheureusement, ce fonctionnement par projet entraînerait une surcharge de travail administratif énorme pour les équipes. « *Il y a certains travailleurs qui pourraient être sur le terrain et qui se retrouvent à devoir coordonner un projet* », déplore Fabienne Perot. Sylvia Schluëppmann, elle, renchérit : « *Certaines structures dans le social ont des équipes spécialement dédiées à l'établissement de projet, pour attirer l'argent. Mais quand on ne peut pas avoir ce genre d'équipe, cela devient compliqué en termes de charge de travail. Il y a une certaine forme de violence qui se fait sentir sur les équipes pour qu'elles "défendent" leur croûte.* »

Plus embêtant, ce travail au projet aurait également tendance à insister, d'après nos interlocuteurs, sur la notion de nouveauté, d'innovation. On ne subventionnerait que du neuf, sans savoir s'il va fonctionner, et on oublierait l'ancien qui, lui, a fait ses preuves et fonctionne. « *À l'heure actuelle, il faut du neuf, et on ne soutient pas ce qui marche bien. Résultat : pour les appels à projets, on passe aussi beaucoup de temps à essayer de rendre neuf ce qui est ancien et qui fonctionne...* » soulignera d'ailleurs, Noëlle Demeffe, du Service Social du Laveu, une des antennes du Centre Liégeois de Service Social. « *On cherche malheureusement souvent à*

*braquer les projecteurs sur des projets novateurs, originaux, "customisés" en faisant peu de cas des expériences qui ont fait la preuve de leur utilité et de leur efficacité* », déplore également Anne-Françoise Bastin.

### Problèmes d'identification des acteurs ?

Face à cette situation, beaucoup d'intervenants ont également déploré un manque de connaissance du secteur de la part des pouvoirs subsidiaires. Et notamment une certaine confusion avec les CPAS, ce qui amène nos interlocuteurs à évoquer la notion d'État social actif. « *On nous demande souvent de nous justifier de nos missions généralistes. On nous dit "les CPAS font ça aussi", alors que les deux types de travail sont très différents*, explique Fabienne Perot. *Les centres de service social ne sont pas dans une logique de contrôle parce que nous ne trouvons pas dans un cadre où il y a accès à un droit.* » Sylvia Schluëppmann donne également son point de vue : « *Il y a une méconnaissance de notre travail. Mon équipe passe une partie de son temps à expliquer aux pouvoirs subsidiaires ce que nous faisons* », déplore-t-elle.

Devant cette forme de méconnaissance des CSS par le politique, Pierre de Macar, bénévole à Accueil-Botanique, nous dira d'ailleurs qu'il a « *l'impression que le politique ne se rend pas compte de la manière dont les centres de service social valorisent les euros qu'il y investit.* » Fabienne Perot, quant à elle, confirme cette méconnaissance et le travail de lobbying effectué pour la contrer. « *Nous travaillons à nous faire connaître, explique-t-elle. Mais quand un ministre s'en va, nous devons recommencer avec le nouveau.* »

Dans ce contexte, les CSS estiment donc se trouver dans le cadre d'une autre mission que les services publics. « *Les services publics sont dans une logique d'État social actif*, souligne Anne-Françoise Bastin. *Nous, nous faisons de l'accueil d'une manière différente, notre objectif, c'est l'autonomie de la personne.* » Un point de vue que rejoint Fabienne Perot, tout en précisant. « *Le fait que nous ne nous trouvions pas dans la logique de l'État social actif n'implique pas que nous n'activions pas. Mais nous le faisons de manière différente. Nous ne cherchons pas à faire le procès de l'État social actif, mais à faire comprendre tout l'intérêt d'un accompagnement basé sur la confiance, une approche qui vient d'ailleurs souvent renforcer le travail mené par d'autres acteurs.* » Anne-Françoise Bastin confirme. « *Les CPAS sont dans une démarche administrative, ils donnent de l'argent, ce qui implique un travail de contrôle de l'accès et du maintien des droits. Nous prenons en charge, de notre côté, une série de tâches dont les CPAS ne s'occupent pas. Du coup, nous avons un rapport différent avec les personnes, un rapport qui nous permet de proposer un travail d'accompagnement en profondeur qui plonge ses racines dans une relation privilégiée, bien que toujours professionnelle. Quand nous leur expliquons ça, les pouvoirs publics ont vite l'impression que nous essayons de défendre notre bout de gras. Nous éprouvons manifestement des difficultés à faire comprendre que la place que nous occupons sur le terrain social fait de nous des acteurs idéaux pour le travail d'accompagnement.* »

### Un public et une situation (plus) difficiles ?

Le public est aussi une question régulièrement évoquée. Dans une situation précaire, particulièrement fragilisé, celui-ci ne serait pas toujours acteur de sa situation. « *Permettre aux gens de se réaliser par une meilleure utilisation de leurs ressources et celles de la société est important*, explique Anne-Françoise Bastin. « *Beaucoup d'entre eux démissionnent de leur dossier, avec parfois en arrière-plan certaines raisons culturelles. Il y a une forme de fatalité, « Inch Allah », « A Dieu va », certains s'en remettent à Dieu. Il y a une forme d'obscurantisme qui fait son apparition.* »

Un questionnement culturel qui n'a pas toujours été présent. « *Pendant 20 ans, nous nous sommes centrés sur la défense des droits. Aujourd'hui, nous nous sentons également concernés par la difficulté des gens à trouver leur place avec tous les problèmes que certains cumulent : pauvreté, langue, choc culturel, etc. Nous devons composer avec les différents codes culturels des gens, c'est un travail d'équilibriste entre les leurs et les nôtres. Mais nous sommes aussi dans un travail où nous devons être le reflet de la société d'accueil, qui a ses caractéristiques.* »

Tous les travailleurs en attestent : la situation est devenue de plus en plus compliquée, à tous les niveaux. Libéralisation de l'énergie, des compagnies de téléphone, accueil des personnes étrangères, questions de santé mentale de plus en plus prégnantes : les travailleurs sont appelés à maîtriser des matières de plus en plus complexes. Les bénéficiaires cumulent les problèmes et la précarité est croissante. Perdus dans leur situation, ils peuvent en arriver à confondre les centres de service social avec d'autres opé-

rateurs, comme l'Office des Étrangers, l'Onem ou les CPAS. « *Notre marge de manoeuvre est de plus en plus petite, nous dira Sandrine Moreschi, de La Maison de Fragnée. Avant, quand il fallait faire des économies pour un bénéficiaire, on coupait dans le budget des loisirs. Aujourd'hui, il n'y a plus de budget loisir...* »

Affirmer que la situation devient de plus en plus difficile est donc dès lors presque un lieu commun. « *Au niveau du logement, on sent une grosse différence. Il y a 25 ans, les gens choisissaient leur logement. Aujourd'hui, la problématique du nombre de logements disponibles fait qu'ils sont obligés de prendre ce qui se présente en premier lieu. Et cela même s'il s'agit d'un deux-pièces pour cinq personnes... Les logements sont devenus trop chers et il n'y a pas assez de logements sociaux* », explique Sylvia Schluëppmann.

Au niveau de la situation financière aussi, les choses ne sont pas roses. « *Au début de mon travail ici, les personnes qui bénéficiaient d'un revenu de remplacement connaissaient quelques difficultés, mais elles s'en sortaient. Aujourd'hui, nous sommes confrontés à des problèmes de dette inextricables. Certaines personnes, qui ont pourtant un revenu normal, ne peuvent faire face dès qu'un problème leur arrive. À ce moment-là, tout fout le camp* », déplore toujours Sylvia Schluëppmann qui pointe notamment l'augmentation du coût de l'énergie comme une des sources du problème. Dans cette situation, se présenter au centre de service social n'est pas toujours aisé pour les « bénéficiaires ». « *Nous ne leur posons pas trop de questions*, précise Sylvia Schluëppmann. *C'est assez dur pour ces personnes de venir ici et de demander de l'aide. C'est presque un constat d'échec, mais c'est aussi un premier pas courageux. Nous les aidons, mais*

*ce sont ces personnes qui dorment avec leurs problèmes. Nous sommes là à un moment précis de leur vie, mais ce sont elles qui composent avec leurs problèmes.* » Dans ce contexte, le CSS « *ne fait jamais rien dans le dos des gens* », pour reprendre les mots de notre interlocutrice. « *Si nous devons par exemple téléphoner à un CPAS et que la personne ne le souhaite pas, nous ne le ferons pas. Nous sommes également très attentifs au secret professionnel.* »

## CONCLUSION

---

Les enjeux pour le secteur des centres sociaux étant importants, Labiso a choisi de laisser la rédaction de la conclusion de ce Labiso aux centres eux-mêmes. Une occasion pour eux de pointer certains enjeux et spécificités du secteur, en se centrant sur l'accueil.

Le Petit Robert définit l'accueil comme « *manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand on le reçoit ou quand il arrive* » et c'est avant tout dans cette perspective qu'agissent les centres de service social autonomes wallons. À l'heure de l'État social actif, de l'augmentation du contrôle social, de l'intensification de la lutte contre la fraude sociale, de l'activation à l'emploi, de l'activation sociale, du « saucissonnage » des projets, on pourrait considérer les centres de service social autonomes wallons comme un bastion – au service – de la lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Pour reprendre Fabienne Perot, coordinatrice du Centre Liégeois de Service Social : « *Le fait que nous ne nous trouvions pas dans la logique de l'État social actif n'implique pas que nous n'activions pas. Mais nous le faisons de manière différente.* »

La particularité des centres de service social se retrouve dans le souci permanent d'organiser cet accueil, qu'il soit individuel et/ou collectif, avec dignité, consentement, souplesse et adaptation aux différents types de situation, le tout encadré de convivialité et d'empathie quotidiennes.

Ce qui nous paraissait important de souligner dans ce Labiso, c'est le chemin parcouru depuis la notion de premier accueil, en 1974, jusqu'à l'accueil de jour développé par les CSSW devenus, pour certains, partenaires des relais sociaux en 2004.

Le public a changé lorsque les centres sont devenus partenaires des relais sociaux. D'une salle d'attente où l'on offrait une tasse de café, où l'on se sentait bien, les personnes elles-mêmes en ont fait un lieu d'accueil de jour. Ce sont les personnes qui, au départ, ont porté ce projet. Projet relayé par les volontaires puis accompagné par des professionnels. De la sorte, les personnes en errance urbaine se sont créées des lieux où se poser, se reconstruire. Via le Relais social du Pays de Liège, un projet « Interface quartier » a vu le jour. Une aide y est proposée afin que les personnes quittant la rue puissent être accompagnées en vue de se maintenir dans un logement.

Aujourd'hui, plusieurs salles d'attente d'antennes de quartier du Centre Liégeois de Service Social sont devenues un « accueil de jour » où l'on sert petits déjeuners, cafés et biscuits tous les matins. Par la suite, les grands froids et les périodes de canicule ont interpellé tout un chacun. Personnes à la rue en hiver, problèmes d'hydratation en été, des problèmes que les ministres de l'action sociale tant au niveau régional que fédéral ont voulu rencontrer en injectant des moyens financiers sur le terrain tant dans les services publics que dans l'associatif. L'amélioration des récoltes de données quantitatives via les relais sociaux permettront d'améliorer la connaissance des caractéristiques de ce public.

Il est à relever également que la présence d'un éducateur en salle d'accueil facilite l'organisation d'activités socioculturelles. Activités organisées tantôt sous forme d'ateliers de réflexion sur le respect, les élections communales, les thèmes de société, mais aussi sur des thèmes spécifiques en résonnance avec la population accueillie telles les maisons médicales, les sociétés de logements sociaux..., ou tantôt consacrées à des activités ludiques ou de loisirs autour de jeux de société éducatifs, de temps de préparation à une sortie de cinéma, théâtre ou sportive.

Depuis deux ou trois ans, un atelier santé est organisé. Les participants sont invités à s'exprimer sur les maux qu'ils ressentent, à y être attentifs et veiller à les traiter. Après la douleur physique, les ateliers ont abordé les difficultés psychologiques avec des spécialistes de la santé mentale. Afin d'apprendre à mieux se connaître, des expériences d'immersion ont été pratiquées entre le secteur de la santé mentale et le secteur des centres de service social autonomes. C'est cette approche généraliste développée par les centres qui définirait le mieux leur spécificité.

À Namur, depuis l'implication du CSSN dans le Relais social urbain namurois et de par sa participation aux plans grand froid, la salle d'attente s'est peu à peu transformée en un véritable lieu d'accueil où l'on peut tout simplement se poser un moment. Pour certaines personnes qui souffrent d'un problème de santé physique (petits bobos) ou plus sérieusement de troubles psychologiques qui se manifestent par une crise, le centre fait appel aux infirmières de rue du Relais santé. Ils se connaissent bien, car ils collaborent très souvent et leurs compétences professionnelles spécifiques permettent aux personnes en difficultés de s'appuyer sur d'autres

professionnels. De même, lors de maraudes en rue, ces mêmes infirmières sont parfois sollicitées par des SDF qui seuls, n'ont soit pas l'énergie, pas l'audace ou simplement la connaissance pour pousser la porte d'un service social. Elles les accompagnent dès lors au CSSN.

Pour les CSSW rencontrés, la fonction de l'accueil se doit d'être une interface, une porte d'entrée, un relais vers une activité de service social, une aide psychosociale ou socioculturelle aux personnes, familles, groupes ou collectivités qui en font la demande. Elle est destinée à favoriser l'accès des demandeurs aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles... « *Passer la porte du service pour des petites préoccupations sans avoir le sentiment de déranger permet de prévenir l'apparition de problèmes et, pour les personnes concernées, de s'approprier les clés qui leur permettront à terme de faire face elles-mêmes aux préoccupations du quotidien* », déclare Anne-Françoise Bastin.

Outre le fait de rendre visible la manière dont ces trois centres de service social autonomes pratiquaient l'accueil, sous toutes ses formes, un des objectifs poursuivis était également de signaler aux autorités compétentes les problèmes que « l'accueil de jour » risquait de rencontrer si celui-ci n'était pas reconnu et subventionné de façon structurelle, leur garantissant ainsi un fonctionnement régulier en présence de professionnels du social aux côtés de volontaires.

## POUR EN SAVOIR PLUS

---

### Contact

#### **COORDINATION D'AIDE AUX PERSONNES DÉPLACÉES**

Rue Jean d'Outremeuse, 93 à 4020 Liège

Tél. : 04 342 14 44

Courriel : aidepersdepl.huy@skynet.be

Site : [www.aideauxpersonnesdeplaces.be](http://www.aideauxpersonnesdeplaces.be)

#### **SIÈGE SOCIAL ET COORDINATION DU CENTRE LIÉGEOIS DE SERVICE SOCIAL**

Rue des Bruyères 127 à 4000 Liège

Tél. : 04 229 79 43

Courriel : [clss.asbl@gmail.com](mailto:clss.asbl@gmail.com)

Site : [www.clss.be](http://www.clss.be)

#### **SIÈGE SOCIAL ET COORDINATION DU CENTRE DE SERVICE SOCIAL DE NAMUR**

Rue Rupplémont 20 à 5000 Namur

Tél. : 081 22 73 30

Courriel : [schlueppeppmann.sylvia@skynet.be](mailto:schlueppeppmann.sylvia@skynet.be)

Site : [www.cssn.be](http://www.cssn.be)

#### **FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX**

Rue Gheude 49 à 1070 Bruxelles

Tél. : 02 223 37 74

Courriel : [michel.hemmercyckx@fdss.be](mailto:michel.hemmercyckx@fdss.be) ou

[laurence.turine@fdss.be](mailto:laurence.turine@fdss.be) (après le 5 décembre 2012)

Site : [www.fdss.be](http://www.fdss.be)

## LA LECTURE DE CE CAHIER VOUS DONNE ENVIE DE RÉAGIR?

---

Labiso.be est un espace interactif. Sur le site Internet <http://www.labiso.be>, vous trouverez un forum qui vous permettra de déposer vos impressions de lecture. Réactions à chaud ? Avis divergeant sur une idée défendue par cette expérience ? Projets semblables à mettre également en évidence ? Liens à faire avec l'actualité ? Témoignage ?

N'hésitez pas. Le micro vous est ouvert...

### Le laboratoire des innovations sociales et de santé c'est :

#### → ÉCRIRE POUR DÉCRIRE SON PROJET DANS L'ACTION SOCIALE ET LA SANTÉ

Présenter son action au-delà d'un rapport d'activités, d'un dossier de subvention ou d'une prise de parole publique, c'est une manière de se positionner autrement par rapport à l'extérieur, de décrire ses pratiques professionnelles sous un autre jour. C'est aussi s'extirper du quotidien et prendre le temps de la réflexion : qui est-on, que fait-on, quel sens a l'action ??

L'équipe de journalistes de Labiso propose cette démarche d'écriture voire même de co-écriture. Concrètement, en fonction des attentes et de la disponibilité des équipes, plusieurs scénarios peuvent naître de la rencontre avec un journaliste spécialisé. Rédaction par nos soins sur base d'entretiens et de documents, accompagnement dans l'écriture d'un membre de l'équipe

tenté par le travail, écriture à quatre, huit ou douze mains, mise en valeur de productions internes... Tout est possible.

→ **ÉDITER DANS UNE COLLECTION DE LIVRES NUMÉRIQUES**

Avec Labiso, la démarche d'écriture se prolonge et se matérialise en une publication d'un livre numérique, partie d'une collection de « cahiers ». Ces petits bouquins, téléchargeables gratuitement sur Internet, peuvent être imprimés, lus à l'écran, compulsés à l'envi. La Toile offre l'avantage d'occuper un espace d'expression et de visibilité aux possibilités infinies. Les cahiers numériques sont recyclables sur n'importe quel site web et d'une formule plus souple que les éditions papier. Même si l'accès aux nouvelles technologies et à Internet n'est pas encore égal pour tous, investir cet espace d'expression c'est aussi être au plus près des nouvelles réalités sociales, des nouveaux besoins, des nouvelles formes de pauvreté

→ **ÉCHANGER POUR S'INSPIRER, DÉCLOISONNER, INNOVER**

L'ambition est là : favoriser l'échange sur les pratiques et le décroisement entre professionnels, stimuler les démarches innovantes. Une fois sur la Toile, les effets des « cahiers » sont entre les mains des équipes et des lecteurs. Si les équipes ont trouvé intérêt à faire le point, ont modifié leurs pratiques ou déterminé un nouveau projet..., les lecteurs eux, peuvent faire des liens entre différents types d'interventions, s'interroger sur les modèles et, nous le souhaitons, s'interpeller les uns les autres. C'est en tout cas loin des codes de « bonnes pratiques », des grandes » messes institutionnelles, que Labiso propose le premier terme de l'échange.

→ **LABISO CELA PEUT AUSSI ÊTRE :**

Certains services, certaines associations ont fait le pari de l'Internet comme outil de visibilité, de travail en réseau, d'échanges sur les pratiques. Ils sont conscients des énormes possibilités que leur offre la Toile : devenir émetteur/producteur et non plus seulement consommateur/récepteur.

Le recours aux nouvelles technologies de la communication est conçu ici comme un outil au service du travail social et de ses travailleurs.

Si la démarche de Labiso montre des effets très positifs, elle est aussi de celles qui nécessitent une adaptation continue, un questionnement permanent, notamment du fait du support qui la sous-tend. Un support, l'Internet, dans lequel il est intéressant que les professionnels de terrain des secteurs de l'aide aux personnes investissent pour l'alimenter de contenus pertinents et mobilisateurs.

---

**CONTACTS LABISO :**

[labiso@texto.be](mailto:labiso@texto.be)

Tél. : 02 541 85 26/27

La collection est une initiative de l'asbl Texto en collaboration avec l'agence Alter où les tâches rédactionnelles sont coordonnées par Marinette Mormont. Ce cahier a été rédigé par Marinette Mormont avec l'aide de l'équipe du Relais Santé de Namur.

Il a été achevé en octobre 2012

Crédits illustrations : Coordination d'Aide aux Personnes Déplacées, Centre Liégeois de Service Social, Centre de Service Social de Namur, Fédération des Services Sociaux.

# LES CENTRES DE SERVICE SOCIAL AUTONOMES WALLONS

## Un accueil généraliste pour tous



À une époque où l'« activation » d'un certain public est entrée dans les mœurs politiques, les centres de service social proposent, presque à leur insu, une autre voie. Celle d'un accueil et d'un accompagnement généraliste pour toute personne qui en fait la demande. Le secteur fait cependant face à une série de défis difficiles qu'il lui faudra affronter dans les années qui viennent.

UNE INITIATIVE DE



EN PARTENARIAT AVEC

**Agence Alter**  
■■■■■

**Labiso**  
LABORATOIRE DES INNOVATIONS SOCIALES ■