



# Carnet de route 2016

## Il faut parfois prendre le temps de s'arrêter.

S'arrêter pour regarder le chemin parcouru, prendre la mesure du présent et imaginer comment répondre aux défis de l'avenir.

Le passé d'Espace Social Télé-Service est riche d'innovations, de réponses adéquates à des besoins exprimés par la société, riche aussi de l'émancipation de nombreux services nés au sein de notre asbl et qui, aujourd'hui, volent de leurs propres ailes.

Voilà pour le chemin parcouru.

Bien que pris dans la course des urgences de ceux qui font appel à nos services, si nous prenons le temps de nous mettre à l'écoute de l'époque actuelle, de quelle histoire nous parle-t-elle ?

Elle nous raconte une histoire où les problématiques sociales deviennent de plus en plus complexes. Elle nous montre des travailleurs sociaux qui s'épuisent à aider de plus en plus de personnes à s'y retrouver dans le dédale de réglementations de tous ordres et dont le sens échappe parfois à ceux qui y sont confrontés. Elle met en lumière l'extrême solitude de ceux qui ont le sentiment d'avoir été abandonnés sur le bas-côté de la route de notre société. Elle nous invite à interroger les limites de nos pratiques d'aide individuelle. Elle nous incite à innover, encore et encore, et à proposer des réponses concrètes aux nouvelles questions que les différentes situations de précarité vécues par ceux qui passent notre porte nous posent. Elle nous demande aussi d'être à l'écoute de leurs potentiels, de leurs ressources et compétences afin de travailler avec eux, pour mettre en œuvre ce principe élémentaire qui est : « ensemble on va plus loin ».

Comment, en d'autres termes, être plus efficaces ?

L'année 2016 nous a permis de prendre un peu de recul et d'envisager l'avenir avec de nouveaux outils. Tous nos services ont entamé une réflexion sur la pertinence et l'urgence qu'il y a aujourd'hui à mettre en place de nouveaux espaces de travail collectifs et communautaires. **Nous sommes** au début de ce nouveau chemin, optimistes et **convaincus que c'est en travaillant avec nos potentiels communs que nous pourrons répondre aux grands défis de demain.**

Fidèles à l'histoire de cette maison d'humanité et de solidarité qu'est Espace Social Télé-Services nous souhaitons vous dire, cette fois encore, à quel point votre soutien, votre temps partagé, votre présence à nos côtés nous permettent de ne jamais baisser les bras.

Sans vous, nous ne serions pas en mesure de proposer toutes ces lueurs d'espoir et toutes ces pistes créatives qui tentent de faire reculer la pauvreté. Pour tout cela nous vous disons merci !

Valérie Ska  
*Directrice - Administratrice déléguée  
d'Espace Social Télé-Service*



**ASBL**  
**ESPACE SOCIAL**  
TÉLÉ-SERVICE

# Notre objectif au quotidien

Depuis 1961, Espace Social Télé-Service est une association sans but lucratif et pluraliste qui offre un **accueil inconditionnel** à toute personne en difficulté.

## Un espace de solidarités à Bruxelles

Confronté aux problèmes humains, matériels, sociaux, psychologiques de milliers de personnes en difficulté, Espace Social Télé-Service a mis sur pied un **ensemble de services coordonnés** pour tenter d'apporter une réponse globale et efficace. Grâce à cette action sociale concertée, nos équipes offrent, en un seul lieu, une réponse pluridisciplinaire en considérant chaque personne dans sa globalité.

Par leur travail social, nos équipes apportent une **aide concrète**, initient des **projets de solidarité, de prévention**. Elles proposent des actions collectives et communautaires, suscitent des projets sociaux innovants et se mobilisent en interpellant les politiques et les médias sur les réalités sociales que vivent les personnes mises au ban de la société.

### CONSIGNE ARTICLE 23

#### *Se poser en sécurité*

Quatre matinées par semaine, deux travailleurs sociaux aidés par une équipe de volontaires, assurent une permanence pour permettre à des personnes sans-abris de se poser en sécurité.

La Consigne est ce lieu où, cette année encore, 500 personnes ont pu partager un café, échanger quelques mots, parler de leurs parcours, faire une lessive, prendre une douche, un bain de pieds, recevoir des premiers soins et une écoute attentive.

Quelques-uns ont pu mettre leurs biens à l'abri dans « leur armoire » et renouer ainsi avec un espace, minime certes, d'intimité. Travailleurs et bénévoles sont à leur côté pour tenter de trouver, avec eux, une issue à la grande détresse, la violence, la solitude qu'ils vivent dans la rue. Chaque matin ils sont plus d'une quarantaine à faire de la Consigne un espace collectif de solidarité.

**En 2016, plus de 6 868 passages ont eu lieu en matinée, 740 douches et 468 lessives ont pu être réalisées. 279 personnes ont été accueillies pour la première fois.**

### SERVICE SOCIAL :

#### *Accueillir – Accompagner – Orienter*

Le Service Social propose une permanence sociale tous les matins de 9h à 13h. Une équipe de cinq travailleurs sociaux se relaie pour accueillir, informer et, si nécessaire, réorienter les personnes vers une institution ou un service plus adéquat. Par son accompagnement social, ce service vise à soutenir le bénéficiaire à surmonter ses difficultés en lui assurant un premier accueil et une analyse de sa situation.

**En 2016, plus de 1 613 entretiens ont eu lieu à la permanence suivis de 719 rendez-vous individuels.**

### MÉDIATION DE DETTES

#### *Sortir du surendettement... et éviter d'y tomber*

Les causes de surendettement sont multiples et fragilisent de plus en plus de familles. Notre service analyse, avec les personnes concernées, les stratégies à mettre en place afin d'assainir leur situation financière. Il sert également de relais et facilite la médiation avec les administrations et les créanciers. Notre équipe est composée de deux assistantes sociales, de médiateurs volontaires et est soutenue sur le volet administratif.

Depuis cette année, en collaboration avec Espace Jeunes, notre service développe des animations de prévention au surendettement auprès d'élèves du secondaire.

**En 2016, 148 nouveaux dossiers de médiation amiable dont 20 requêtes en règlement collectif de dettes. La médiation judiciaire représente 44 dossiers dont 5 nouveaux.**

### SERVICE JURIDIQUE

#### *Une question de droits !*

Si « nul n'est censé ignorer la loi » il faut bien reconnaître que, pour de nombreux justiciables, celle-ci semble de plus en plus complexe. Pour beaucoup de familles, obtenir « justice » se révèle aussi hors de prix en plus d'être hors de leur champ de compréhension.

La possibilité du recours au pro-deo ne suffit pas toujours à dénouer l'enchevêtrement d'une situation. Il faut pouvoir prendre le temps de l'écoute et comprendre la demande. Il faut aussi pourvoir offrir une information sur les droits, les devoirs et les démarches à entreprendre.

**C'est pour combler tous ces manques que notre Service Juridique existe.**

Composée d'une juriste salariée à temps partiel et de six volontaires (issus du barreau ou du monde de l'entreprise) notre service propose des consultations tant en droit notarial que bancaire, fiscal ou assurabilité, droit immobilier ou du travail, ... le tout dans l'esprit de première ligne afin d'aiguiller au mieux les personnes en demande de conseils avisés.

**En 2016, 853 consultations (450 nouveaux dossiers ont été ouverts et 403 consultations de suivi) sur 1.114 réservations de rendez-vous.**

## ESPACE JEUNES

### *Prendre sa place dans la société*

A Espace Jeunes, les jeunes prennent la parole, expriment leurs vécus parfois parsemés de rage, d'injustices, d'inégalités, d'incompréhension, de rendez-vous manqués, de faux-choix,.... Ils viennent avec leurs forces et leurs fragilités, leurs questionnements, leurs pistes de réponses aussi, leur envie de participer à une société plus juste, plus ouverte.

Le travail social, développé par deux travailleuses à temps partiel, consiste à faire entendre leurs voix, à les soutenir afin qu'ils puissent prendre leurs places dans la société.

Tous les mercredis après-midis, des ateliers créatifs et d'expression sont organisés dans le cadre du projet « **Quartier Jeunes** ». Ils abordent des sujets de société intéressants les jeunes comme : le harcèlement de rue, l'identité, le rap, la révolte, la sexualité,...

Espace Jeunes, ce sont aussi des moments de rencontres entre jeunes venus d'horizons très différents qui viennent vivre des **journées d'engagement social**. Ces journées sont organisées sous la forme de «stages» de trois jours où des élèves du secondaire s'insèrent et travaillent bénévolement dans des associations à vocation sociale. Nous faisons le lien entre les élèves et les associations et organisons des animations permettant de recueillir les ressentis des jeunes relatifs à leur immersion. Ces animations permettent également de faire prendre conscience d'autres réalités qui constituent la société et de déconstruire leurs propres préjugés.

**En 2016, 441 jeunes ont été touchés par les projets et animations d'Espace Jeunes. Parmi eux, 172 jeunes ont participé aux journées d'engagement social.**

## LE SHOP

### *Une 2<sup>ème</sup> vie aux habits...*

Le Shop c'est, bien évidemment, un magasin qui propose un large choix de vêtements de seconde main permettant de se vêtir dignement à petits prix, mais c'est aussi un lieu d'ancrage et d'investissement bénévole pour dix-neuf volontaires épaulés par trois travailleuses salariées.

Du premier tri à la vente en magasin, le Shop c'est aussi la volonté de s'inscrire dans une démarche de recyclage optimal et de développement durable grâce à des partenariats avec d'autres associations, des entrepreneurs ou de jeunes stylistes.

Ouvert trois jours par semaine, le Shop offre à de nombreuses personnes la possibilité de se sentir valorisée en mettant son engagement social et écologique au service de tous.

**En 2016, le magasin social a accueilli environ 6 937 clients pour 18 110 articles vendus.**

## PETITS BOULOTS

### *ILDE, de la couleur au déménagement !*

L'équipe des « Petits Boulots » (reconnu comme Initiative Locale de Développement de l'Emploi) organise des chantiers de peinture, de déménagements, de petits bricolages etc..., à l'attention de particuliers ou d'asbl.

Nous travaillons en collaboration avec les services sociaux, ce qui permet d'offrir un tarif adapté en fonction des situations sociales des personnes qui nous sollicitent.

Nous intervenons à l'intérieur des 19 communes sur base de devis gratuits.

Ces travaux sont réalisés par des travailleurs en formation encadrés par du personnel qualifié.

**En 2016 : 282 chantiers ont été réalisés.**

## L'ATELIER

Si des ateliers coutures ont toujours bien lieu les mardis et jeudis matin, ils ont été rejoints, en 2016, par des ateliers chant, peinture, vidéo, photos, ...

L'Atelier se veut être ce lieu qui accueille tous les projets et dynamiques collectives et communautaires de la maison, en partant avant tout des besoins, ressources et potentiels des personnes qui nous sollicitent.

**En 2016 : ± 40 personnes ont participé aux ateliers couture**

## PLANNING FAMILIAL DE LA SENNE

### *Un lieu pour parler, un lieu pour être entendu, un lieu pour choisir !*

Le Planning Familial propose des consultations médicales, juridiques, psychologiques, conjugales, sociales. Les médiations familiales s'appuient sur des outils de gestion des conflits basés sur la coopération. Les consultations sont accessibles à tous sans limite d'âge : enfants, adolescents, adultes, aînés. Ce travail se fait dans le respect des convictions et de la culture de chacun. Le Planning Familial de la Senne assure également une mission de prévention par le biais d'animations à l'EVRAS (Education à la Vie Relationnelle Affective et Sexuelle) en milieu scolaire et est à l'origine de deux initiatives originales : le groupe vocal « Voix de Voyageurs » et « Quartier Jeunes ».

« **Voix de voyageurs** » est un groupe qui se réunit chaque semaine autour du chant. Une occasion de partager et découvrir un peu de chaque culture. Au-delà de la joie et de la bonne humeur partagées, cette activité permet d'entrevoir, au travers d'une chanson, la langue de certains, de discuter de tatouages, de polygamie, de religion,.... dans un climat de confiance et de respect.

Le projet « **Quartier Jeunes** » est le fruit d'un partenariat entre Espace Jeunes et le Planning Familial de la Senne. Tous les mercredis après-midis, des ateliers créatifs et d'expression sont organisés.

**En 2016, le planning a effectué 4 159 prestations : 2 409 consultations sur rendez-vous et 1 750 prestations à l'accueil.**



## DON BOSCO TÉLÉ-SERVICE

### Une école de devoirs et des animations

A l'ombre des blocs de logements sociaux, près de la place Ste Catherine, des volontaires, encadrés de professionnels, visent à l'épanouissement et au développement social et humain des enfants et jeunes, avec une attention particulière envers les familles en difficultés.

Outre l'aide aux devoirs à strictement parler, c'est aussi l'organisation d'animations culturelles, sportives, artistiques le mercredi après-midi et durant les vacances scolaires. Tant d'occasions d'apprendre à vivre ensemble, en dehors des livres et des classes.

La réussite de ce projet tient à trois motivations :

Celle des enfants qui s'y engagent, celle des parents qui les encouragent à réussir leur scolarité, celle des volontaires qui ont choisi de les aider dans leur apprentissage.

**En 2016, l'Ecole de devoirs Don Bosco Télé-Service a accueilli 185 enfants.** 117 garçons et filles de 6 à 12 ans et 68 jeunes de 12 à 18 ans.

## ACCUEIL ET SERVICES SUPPORT

### Accueillir et soutenir parfois dans l'ombre...

Une maison comme Espace Social Télé-Service ne tournerait pas sans le soutien logistique de l'équipe de l'accueil et du central téléphonique, qui écoute et répond, chaque jour à des centaines de demandes. C'est à cette équipe qu'il incombe, puisqu'elle est en première ligne, d'accueillir dans le respect et la chaleur humaine tous ceux qui se présentent à nous.

**En 2016, sur les 12 147 personnes ayant franchi le seuil de la porte principale, 4 389 ont été exclusivement reçues par l'accueil.**

Autre face cachée de l'iceberg, les travailleurs des services support, veillent dans la discrétion à ce que toute personne qui franchit nos portes au Boulevard de l'Abattoir, soit accueillie dans des locaux bien entretenus, et que le personnel soit suivi, la comptabilité tenue, le téléphone décroché, les courriers transmis, les imprimés réalisés, l'informatique adaptée,... et tout cela avec le sourire !

## Des évènements pour nous soutenir :



### < Soirées VIP au Shop

Parce que la mode est aux engagements solidaires et responsables, Nous organisons des soirées VIP au Shop les

**19 et 20 mai 2017** (V.I.P été)

**17 et 18 novembre 2017** (V.I.P festive de fin d'année)

### > Un golf le 2 juin 2017

à l'Empereur ( Ways )

Renseignements : Jacqueline de Cumont  
jackdecum@skynet.be

### > Un colloque «Arrêt sur images » : le 3 octobre 2017

« Les représentations de la pauvreté dans l'histoire, les arts et les médias et leurs enjeux politiques »

Renseignements et inscription : [secretariat@tele-service.be](mailto:secretariat@tele-service.be)

### > La 6<sup>ème</sup> édition des « Restos solidaires » le 24 octobre 2017



RÉSERVEZ VOTRE TABLE  
LE 24 OCTOBRE 2017  
ET SOUTENEZ NOUS !

[WWW.RESTOSSOLIDAIRES.BE](http://WWW.RESTOSSOLIDAIRES.BE)

UNE INITIATIVE D'ESPACE SOCIAL TÉLÉ-SERVICE / [WWW.ESPACESOCIAL.BE](http://WWW.ESPACESOCIAL.BE)

Tous ensemble,  
car nous avons  
besoin  
de vous !

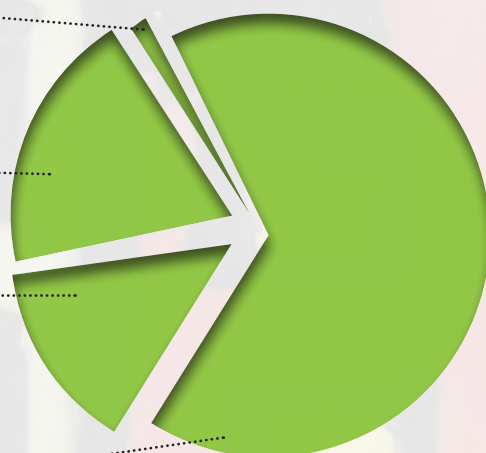
# Nos moyens opérationnels

## chiffres 2016

### RECETTES

1.384.294

- **Evènements**  
16.838 € | 1%
- **Produits des services et remboursements**  
260.460 € | 19%
- **Dons**  
192.372 € | 14%
- **Produits financiers**  
22 € | 0%
- **Subsides**  
914.602 € | 66%

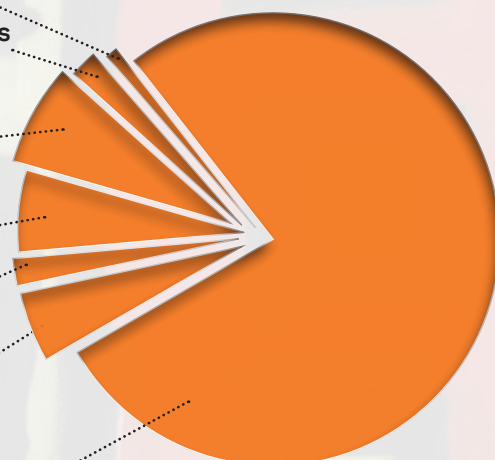


RECETTES	2016	% DU TOTAL OPERATIONNEL
Subsides	914.602	66
Dons	192.372	14
Produits des services et remboursements	260.460	19
Evènements	16.838	1
Produits financiers	22	0
<b>Total moyens opérationnels</b>	<b>1.384.294</b>	<b>100</b>

### DÉPENSES

1.411.911

- **Evènements**  
7.444 € | 1%
- **Impôts et charges financières**  
33.629 € | 2%
- **Amortissements**  
93.020 € | 7%
- **Frais généraux**  
84.592 € | 6%
- **Prestations sociales**  
28.774 € | 2%
- **Logistique**  
76.719 € | 5%
- **Personnel**  
1.087.733 € | 77%



DEPENSES	2016	% DU TOTAL OPERATIONNEL
Logistique	76.719	5
Personnel	1.087.733	77
Prestations sociales	28.774	2
Frais généraux	84.592	6
Amortissements	93.020	7
Impôts et charges financières	33.629	2
Evènements	7.444	1
<b>Total dépenses opérationnelles</b>	<b>1.411.911</b>	<b>100</b>

# Envie d'agir avec nous aujourd'hui ?

## Vous souhaitez vous engager à nos côtés

Depuis toujours, les volontaires font vivre et grandir notre association ! Vous êtes riche de temps, de savoirs, de compétences ! Vos qualités professionnelles et humaines trouveront à s'épanouir dans l'un de nos services. Pour poser une question ou nous rejoindre, une seule adresse : **volontariat@tele-service.be**

## Votre don : essentiel

Chacun peut agir selon ses moyens et votre don nous est essentiel ! L'ordre permanent de plus de 4 euros permet d'étaler le don mensuellement sans devoir s'en occuper. Tout don égal ou supérieur à 40 euros versé au profit de l'asbl fait l'objet d'une déduction fiscale.

## Votre entreprise est prête à agir

Les entreprises ont un rôle social à jouer. Elles peuvent s'associer à notre travail par un don récurrent, le sponsoring d'un évènement, le parrainage d'un service ou d'autres formes de collaboration : organisation d'un évènement, collecte de vêtements, déstockage de matériel,...un investissement utile à la société.

## Vous aimez aller au restaurant en famille, entre amis,...

Organisez une grande tablée le 24 octobre 2017 dans un des restaurants qui s'associe à notre action solidaire et faites rimer convivialité et générosité. Inscrivez-vous sur [www.restosolidaires.be](http://www.restosolidaires.be)

## Votre testament est un don vital

Au moment de faire un testament, il est possible de choisir de soutenir une asbl à long terme. L'agrément fédéral réduit les droits de succession, le « legs en duo » avantage les héritiers tout en soutenant l'asbl. Contactez votre notaire, il vous informera à ce propos.

Centre d'Action Sociale Globale agréé  
et soutenu par le Service public francophone bruxellois (COCOF).

28 Boulevard de l'Abattoir, 1000 Bruxelles  
Tél : 02/548 98 00 - Fax : 02/502 49 39  
e-mail : [espacesocial@tele-service.be](mailto:espacesocial@tele-service.be)  
Site internet : [www.espacesocial.be](http://www.espacesocial.be)



Merci de verser votre don au n° de compte d'Espace Social Télé-Service :

**Compte IBAN : BE62 2100 2049 7061 - Code BIC : GEBABEBB**

Tout don égal ou supérieur à 40 € versé au profit de l'asbl fait l'objet d'une réduction d'impôt.