



Carnet de Route 2017



ASBL
ESPACE SOCIAL
TÉLÉ-SERVICE
Centre d'Actions Sociales

Carnet de Route 2017

L'exercice pourrait sembler habituel. Une année se termine, on s'assole quelques heures le temps d'évaluer notre action et de tracer les lignes de force de la nouvelle année qui s'ouvre.

A y regarder de plus près, qu'avons-nous fait de neuf, de créatif, de novateur pour sortir de la morosité ambiante et soutenir chaque personne dans sa quête de droits les plus fondamentaux?

Ce carnet de route vous donnera un aperçu de notre action sociale qui, si elle date de plus de 57 ans, se renouvelle sans cesse et invente de nouvelles méthodologies et pratiques afin de faire face aux défis qui sont devant nous de manière efficace et efficiente.

En termes de défis, il nous semble crucial de pointer une série de reculs législatifs en matière d'accès aux droits fondamentaux qui influencent directement la nature des demandes qui nous sont adressées.

Relevons notamment : la réforme de la Justice et l'accès pour le justiciable, la digitalisation et la fermeture de guichets au niveau des services et administrations publiques, les politiques de lutte contre la fraude sociale, le changement de loi sur le secret professionnel dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, la diminution de la durée de séjour en milieu hospitalier, la politique migratoire sécuritaire, l'augmentation des critères d'accès et de contrôle relatif au droit du chômage ...

Bien que la liste soit longue, elle n'est malheureusement pas exhaustive.

Elle permet de souligner la tendance générale des politiques sociales et de santé mises en place récemment : austérité, sécurité, contrôle et suspicion donnent le ton et marquent le contexte de notre intervention.

Dans ce contexte et au-delà des chiffres que vous lirez, il nous semble indispensable de souligner l'incroyable énergie et la remarquable force et créativité que développent celles et ceux qui vivent ces inégalités ainsi que nos travailleurs, pour sortir du « mode survie » et entrer en résistance là où la société fait défaut pour d'autres êtres humains.

Articuler nos actions, les ancrer au plus près de celles et ceux qui vivent ces inégalités, bousculer les lignes, nos habitudes d'actions pour oser autrement et provoquer un véritable impact social, telles sont les lignes de forces de notre action sociale.

Notre devoir d'efficacité et de professionnalisme reste un gage de qualité pour les personnes avec lesquelles nous travaillons et pour toutes celles qui nous soutiennent. C'est pourquoi, nous vous encourageons à venir nous rencontrer si vous souhaitez en savoir davantage sur nos actions.

Nous sommes toujours heureux d'accueillir de nouvelles personnes soucieuses de se rendre compte des réalités de terrain.

Merci à **vous** pour votre présence à nos côtés.

Valérie Ska
Directrice
Administratrice-déléguée

Marc Van Cangh
Président

le vrai
de l'info

NOTRE ACTION SOCIALE

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 et un **accueil inconditionnel** à toute personne en difficulté.

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 et inégalités sociales que vivent les personnes mises au ban de la société.



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 et 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 pouvoir 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.

Equipe : Composée d'une seule juriste salariée et de 7 volontaires (issus du barreau ou de l'entreprise) notre service propose des consultations tant en droit notarial que bancaire, fiscal ou assurabilité, droit immobilier ou du travail, décomptes de charges,... le tout dans l'esprit de première ligne afin d'aiguiller au mieux les personnes en demande de conseils avisés.

En 2017 : 847 consultations (433 nouveaux dossiers ont été ouverts et **414 consultations de suivis**) sur 1 090 réservations de rendez-vous.

MÉDIATION DE DETTES

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

Qu'il s'agisse d'accident de parcours ou de vie (divorce, maladie, perte d'emploi,...), les causes de surendettement sont multiples et fragilisent de plus en plus de familles. Notre cellule Médiation

de dettes analyse, avec les personnes concernées, les stratégies à mettre en place afin d'équilibrer leur situation financière et construit avec elles des plans d'assainissement et de guidances budgétaires. Elle joue également un rôle de relais et facilite la médiation avec les administrations et les créanciers.

Ne se contentant pas d'une approche curative, notre cellule développe également des animations de prévention au surendettement auprès de jeunes du secondaire.

Equipe : deux travailleurs sociaux, cinq volontaires et 1 soutien à temps partiel sur le plan administratif.

En 2017 : 101 nouveaux dossiers de médiation amiable ont été ouverts sur un total de **319 dossiers actifs traités**, dont **33 de médiation judiciaire**.

SERVICE SOCIAL

Accueillir – Accompagner – Orienter

Le Service Social organise une permanence sociale tous les matins de 9h à 13h. Une équipe de cinq travailleurs sociaux à temps partiel, se relaie pour accueillir, informer et, si nécessaire, réorienter les personnes vers une institution ou un service plus adéquat afin qu'elles puissent faire valoir leurs droits fondamentaux. Par son accompagnement social, le service social répond aux situations de crise, prévient la rupture ou la dégradation de la situation du bénéficiaire dans son milieu de vie.

Équipe : cinq travailleurs sociaux à temps partiel et trois volontaires pour Coll'brî (nouvelle réalisation de la Banque Alimentaire en nos locaux)

En 2017 : plus de **1681 entretiens** ont eu lieu à la permanence sociale suivis de 565 rendez-vous individuels.

1156 personnes dont 357 femmes, 332 hommes et 467 enfants ont eu accès à une aide alimentaire via notre projet « Coll'abri ».

CONSIGNE ARTICLE 23

Le droit à la dignité humaine

La Consigne Article 23 (du nom de l'Article 23 de la Constitution qui doit garantir le droit à la dignité humaine) est ce lieu où, 5 matinées par semaine, une équipe assure un accueil de jour pour permettre à des personnes sans-abri de se poser en sécurité.

Cette année encore, des centaines de personnes ont pu partager un café, échanger quelques mots, parler de leurs parcours, faire une lessive, prendre une douche, 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 volontaires sont à leurs côtés 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 cinquantaine à faire de la Consigne Article 23 un espace collectif de solidarité.

Équipe : deux travailleurs sociaux à temps partiel rejoints par un travailleur durant le Plan Hivernal et entre trois et quatre volontaires.

En 2017 : **13 471 passages** ont été comptabilisés au sein de notre accueil de jour. La consigne a également permis l'accès à **1 301 douches, 493 lessives et 443 bons vestimentaires pour le Shop.**

LE SHOP

Au-delà d'une 2^{ème} 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, d'investissement bénévole et d'insertion sociale et professionnelle.

Du premier tri à la vente en magasin, le Shop c'est aussi la volonté de s'inscrire dans une démarche vertueuse 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 leur engagement social et écologique au service de tous.

Équipe : trois travailleuses à temps partiel et dix-neuf volontaires.

En 2017 : le Shop a accueilli **6 008 clients** pour 17 553 articles vendus.



PETITS BOULOTS

Valoriser des potentiels par l'insertion socio-professionnelle et la production de services, une véritable plus-value sociale!

En donnant l'opportunité d'une expérience professionnelle concrète par la réalisation de chantiers de peinture, de déménagements, de petits bricolages,... les Petits Boulots concourent à l'insertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté sur le marché de l'emploi.

Actif à l'intérieur des 19 communes bruxelloises sur base de devis gratuits, le service collabore tant avec des particuliers que des institutions qui souhaitent bénéficier de nos services.

Nos travaux sont réalisés par des travailleurs en formation encadrés par des formateurs permanents.

Equipe : 3 travailleurs permanents et un soutien administratif à temps partiel.

En 2017 : 267 chantiers ont été réalisés

ESPACE JEUNES

Prendre sa place dans la société

A l'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 consiste à faire entendre leurs voix, à les soutenir

afin qu'ils puissent prendre leur place dans la société. Espace Jeunes, ce sont aussi des moments de rencontres entre jeunes venus d'horizons très différents ou avec des ados qui viennent vivre des journées d'engagement social et collectif et approchent ainsi des espaces de solidarité et d'engagement civique.

Equipe : deux travailleuses sociales à temps partiel

En 2017 : 873 jeunes ont été rencontrés via les projets et animations développés par l'Espace Jeunes dont 233 via les journées d'engagement social.

L'ATELIER

Un lieu de travail collectif et communautaire

Si des ateliers coutures ont toujours bien lieu les mardis et jeudis matin, ils ont été rejoints, en 2017, par des ateliers photos, vidéo, peinture,...

L'Atelier se veut être ce lieu qui accueille tous les projets et dynamiques collectives et communautaires d'Espace Social, en partant avant tout des besoins, ressources et potentiels des personnes.

Equipe : deux travailleuses à temps partiel et 2 volontaires

DON BOSCO TÉLÉ-SERVICE asbl

Une école de devoirs et des animations extra-scolaires

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, primo-arrivantes ou multiculturelles.

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 et de vivre ensemble, en dehors des livres et des classes.

Equipe : quatre travailleurs-euses à temps partiel et vingt volontaires

En 2017 : L'école de devoirs Don Bosco Télé-Service a accueilli **199 enfants**. 127 garçons et filles de 6 à 12 ans et 72 jeunes de 12 à 18 ans.

PLANNING FAMILIAL DE LA SENNE asbl

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

Le Planning Familial propose des consultations médicales, juridiques, psychologiques, conjugales, sociales et des médiations familiales. Les consultations sont accessibles à tous sans limite d'âge : enfants, adolescents, adultes, aînés. Tout ce travail se fait dans le respect des convictions et de la culture de chacun-e. 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

En 2017 : le Planning a effectué **4582 prestations** : **2518 consultations sur place**, **2064 prestations d'accueil**.

ACCUEIL ET SERVICES SUPPORTS

Accueillir et soutenir parfois dans l'ombre...

Une organisation 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.

Autre face cachée de l'iceberg, les travailleurs-euses des services supports 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, le téléphone décroché, le courrier transmis, les imprimés réalisés, la comptabilité tenue, l'informatique adaptée,... et tout cela dans le respect de chaque personne.

Equipe Services Supports (accueil – central, secrétariat, comptabilité, secrétariat) : 8 travailleurs-euses à temps partiel et 5 volontaires pour l'Accueil

En 2017 : sur les **11 588 personnes** ayant franchi le seuil de la porte principale, 4 770 ont été reçues exclusivement par l'accueil



NOS MOYENS

NOTRE ÉQUIPE

Au total en 2017 :

36 travailleurs et travailleuses salariés ont fait partie de l'équipe d'Espace Social Télé-Service pour une moyenne de **24.45 ETP**

65 volontaires mobilisés dans différents services : de l'Accueil général au Service Juridique, en passant par la Consigne Article 23, le Shop, la Médiation de dettes, l'Atelier et l'École de devoirs.

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE :

Conseil d'Administration

Mme BONNAERT Charlotte
M. HOUTEVELS Eric
M. KESTEMAN Michel
M. SCHEUER Patrick (Trésorier)
Mme SKA Valérie (Administratrice déléguée)
M. VAN CANGH Marc (Président)
M. WIBRIN Pierre

Assemblée Générale

Mme Myriam BODART
M. Etienne BRUSSELMANS
M. Denis CLOQUET
M. Vincent COUNE (ancien président)
M. Antoine DEBUSSCHERE
Mme Isabelle DECKMYN
M. Paul DECKMYN
Mme Nicole DEHAN
M. Axel du ROY de BLICQUY
M. Jean FIERENS (ancien président)
M. Michel GENART
Mme Luce GIELEN
M. Baudouin GILLIS
M. Jean-Pierre GIORGI
Mme Clotilde NYSSENS
M. Luc UYTENDENBROEK



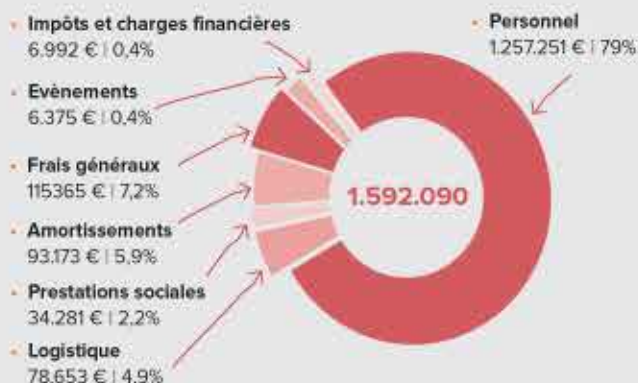
NOS COMPTES :

Moyens opérationnels chiffres 2017

RECETTES	2017	% DU TOTAL OPERATIONNEL
Subsides	894.162	69
Dons	132.575	10
Produits des services et remboursements	253.012	20
Evénements	12.581	1
Produits financiers	6	0
Total moyens opérationnels	1.292.336	100



DEPENSES	2017	% DU TOTAL OPERATIONNEL
Logistique	78.653	4,9
Personnel	1.257.251	79,0
Prestations sociales	34.281	2,2
Frais généraux	115.365	7,2
Amortissements	93.173	5,9
Impôts et charges financières	6.992	0,4
Evénements	6.375	0,4
Total dépenses opérationnelles	1.592.090	100



DES ÉVÈNEMENTS POUR NOUS SOUTENIR EN 2018



*Tous ensemble,
car nous avons besoin
de vous !*

➤ **Un golf le 17 août 2018** à l'Empereur (Ways)

Renseignements ; Jacqueline de Cumont – jackdecum@skynet.be

➤ **Soirées VIP au Shop**

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

- **Vendredi 25 mai 2018 de 18h à 22h** ; V.I.P estivale au Shop
- **Vendredi 16 novembre 2018 de 18h à 22h** V.I.P festive de fin d'année

➤ **La 7^{ème} édition des « Restos Solidaires » le 16 octobre 2018**



Réservez votre table
le 16 octobre 2018 et soutenez-nous !

www.restosolidaires.be
une initiative d'Espace Social Télé-Service
www.espacesocial.be

avec le soutien de

NOSTALGIE

PERSPECTIVES POUR 2018

En 2018, Espace Social Télé-Service s'adapte et aborde des changements plus structurels.

Depuis sa création en 1961, Espace Social Télé-Service (ESTS) a dans son ADN de proposer des services en adéquation avec les besoins sociétaux du moment.

La philosophie du fondateur (Charles Gielen) était résolument positionnée sur le principe qu'« il n'y a pas d'aide efficace si elle ne s'attaque pas aux causes de la détresse et de la pauvreté ».

Cette phrase, terriblement actuelle, nous sert encore et toujours aujourd'hui pour nous légitimer dans une position engagée du travail social.

Le contexte économique, politique et l'évolution interne d'Espace Social Télé-Service, nous amène aujourd'hui à adapter notre structure et notre organisation aux différentes évolutions :

- nouveaux décrets, nouvelles ordonnances,
- complexification des situations et des difficultés des personnes qui font appel à nous,

- resserrement de l'étau des subsides,
- perte de financement de postes ...

afin de nous permettre de rester centrés sur les solutions « s'attaquant aux causes de la détresse et de la pauvreté », avec efficacité et efficience.

Si depuis 3 ans, nous avons entamé des projets, mis en place de nouvelles méthodologies qui ont enrichi notre réflexion et notre pratique, nous nous sommes progressivement rendu compte qu'une organisation et une structure plus adaptées devenaient indispensables.

Cette recherche et ce travail se sont faits par étapes et en collaboration avec le Conseil d'Administration. Le nouveau visage de la structure et de l'organisation a été entériné par le CA en octobre et novembre 2017 et présenté en assemblée du personnel le 17 décembre 2017 pour être mis en place dès ce début d'année 2018.

Ce rapport d'activités nous donne donc l'occasion de vous présenter, cette structure adaptée et redimensionnée au contexte interne et externe.

Il s'agit là pour nous d'une opportunité de travailler ensemble dans un cadre clair, redéfini, où chacun peut se positionner pour laisser émerger toutes ses ressources et potentialités.

Valérie Ska

Directrice - Administratrice-déléguée

EN 2018, LES 3 RÉPONSES
D'ESPACE SOCIAL Télé-Service
AUX ENJEUX ACTUELS SONT :

LE TRAVAIL SOCIAL
INDIVIDUEL

comme appui-support

Pour

- **Accompagner, orienter et soutenir concrètement** les personnes en difficultés
- **Prévenir** de la rupture ou dégradation de la situation du bénéficiaire
- **Informier pour faire valoir ses droits**

L'aide individuelle constitue un **support** aux actions collectives et aux actions sociales communautaires, chaque fois que c'est possible.

LE TRAVAIL SOCIAL
COLLECTIF ET
COMMUNAUTAIRE

Pour

- **Restaurer des liens sociaux** ainsi qu'une **dynamique de solidarité** et de cohésion sociale
- **Prévenir et lutter contre l'isolement** et les **mécanismes d'exclusion sociale et culturelle**
- Aboutir à des **changements sociaux et structurels**

L'INSERTION
SOCIO-PROFESSIONNELLE

Pour

- Valoriser des potentiels par l'insertion socio-professionnelle et la **production de services**
- Fournir un **cadre de travail et de formation stable** qui concourt à l'insertion socio-professionnelle d'un public qualifié « d'éloigné de l'emploi »
- Donner l'opportunité d'une **expérience professionnelle** à un public qui souhaite retrouver un rythme de travail et une insertion sociale et professionnelle.

Quelles que soient l'approche et la méthodologie de travail, nous partons du principe que chaque personne a une capacité d'agir, des ressources et du potentiel qui doivent être reconnus et pris en considération.



ENVIE D'AGIR AVEC NOUS AUJOURD'HUI ?

➤ Devenez volontaire à nos côtés

Depuis toujours, les volontaires font vivre et grandir notre association!

Vous êtes riche de temps, de savoirs, de compétences ! Tant de qualités professionnelles et humaines qui trouveront à s'épanouir dans l'un de nos services. De l'Accueil général au Service Juridique, en passant la Médiation de dettes, le Shop, l'Accueil des personnes sans-abri ou encore l'Ecole de devoirs, les occasions ne manquent pas pour s'investir et s'épanouir.

Pour poser une question ou nous rejoindre, une seule adresse : volontariat@tele-service.be ou **02/548 98 00**.

➤ Soutenez nous via un don

Chacun peut agir selon ses moyens et votre don nous est essentiel ! Il nous permet de financer des projets et services qui répondent à une véritable utilité publique et

sociale sans pour autant recevoir un quelconque financement public. Tous dons égaux ou supérieurs à 40 euros versés au profit de l'asbl font l'objet d'une déduction fiscale.

Espace Social Télé-Service :
Compte IBAN : BE62 2100 2049 7061
Code BIC : GEBABEBB

➤ Devenez parrain ou marraine d'Espace Social Télé-Service

Vous pouvez aussi soutenir notre action en organisant une cagnotte solidaire au bénéfice de notre association, à l'occasion d'un événement de vie (mariage, anniversaire, départ en pension, naissance,...).

Pour devenir parrain ou marraine d'Espace Social Télé-Service, il vous suffit de commencer dès aujourd'hui un ordre permanent auprès de votre banque.

➤ Votre testament : un acte majeur

En faisant le choix de réaliser un legs pour Espace Social Télé-Service, vous choisissez également de faire perdurer vos idéaux et valeurs dans le temps.

L'asbl Espace Social Télé-Service est habilitée à recevoir des donations et legs à taux réduits.

➤ **Votre entreprise est prête à agir ?
Devenez socialement responsable**

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

➤ **Organisez une grande tablée
pour notre opération
Restos Solidaires**

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

Organisez une grande tablée le 16 octobre 2018 dans un des restaurants qui s'associe à notre action solidaire et faites rimer convivialité et générosité. Inscrivez-vous sur www.restosolidaires.be

En agissant avec nous, vous refusez la fatalité et offrez d'autres perspectives aux hommes, femmes et enfants qui se débattent pour faire valoir leurs droits les plus fondamentaux.



« Il n'y a pas d'aide efficace
si elle ne s'attaque pas aux causes
de la détresse et de la pauvreté »

Charles Gielen, fondateur en 1961

Espace Social Télé-Service asbl

Boulevard de l'Abattoir, 28 – 1000 Bruxelles
Ouverture du centre tous les jours ouvrables de 9h à 13h et de 14h à 17h

Accès : Tram 51 et 82 « Arts et métiers »

Contact : 02/548 98 00 – Fax : 02/502 49 39
E-mail : espacesocial@tele-service.be - www.espacesocial.be



Asbl
ESPACE SOCIAL
TÉLÉ-SERVICE
Centre d'Actions Sociales

Asbl agréée par le Service public francophone Bruxellois (CoCoF) ;
par la Région de Bruxelles Capitale et la Commission communautaire commune (Cocom)



Pour sa politique de diversité mise en œuvre en interne, Espace Social Télé-Service s'est à nouveau vu octroyer le « **Label Diversité** » par le Ministre chargé de l'Emploi en région de Bruxelles Capitale et le Directeur Général d'Actiris.

