



# de STEK / L'APOR

Un geste fort  
pour la protection  
sociale

**SAAMO** samen  
uitsluiting  
aanpakken

**sam** steunpunt mens  
en samenleving



QU'EST-CE QUE  
'DE STEK/L'APOR' ?

C'EST AINSI QUE  
FONCTIONNE  
'DE STEK/L'APOR'

POURQUOI  
'DE STEK/L'APOR' ?

EN SAVOIR  
PLUS



---

## De 'STEK/L'APOR', une approche efficace pour une meilleure protection sociale

---

Trop de gens sont encore privés d'un revenu décent et d'un accès aux bons services d'aide. La pratique de Samenlevingsopbouw a permis d'élaborer, avec le soutien de 'SAM, steunpunt Mens en Samenleving', un modèle qui vise à remédier à cela : **'de STEK/L'APOR'**.

'De STEK/L'APOR' est une **pratique informelle** comme une maison de quartier, un restaurant social ou un centre d'accueil. Un lieu de proximité auquel les gens peuvent facilement accéder et où ils sont accueillis chaleureusement.

### **Tout le monde y a accès :**

- pour rencontrer d'autres personnes
- pour faire des apprentissages de manière accessible
- pour être orientés vers les bons services par des travailleurs sociaux
- pour réfléchir ensemble à des solutions aux problèmes relatifs à la protection sociale

L'offre diversifiée est **particulièrement attentive aux personnes en situation de précarité sociale** et aux leviers qui peuvent donner forme à une meilleure protection sociale pour ces personnes.

Des travailleurs sociaux d'organisations et de disciplines diverses y collaborent étroitement : assistants sociaux, travailleurs communautaires, éducateurs, travailleurs socio-culturels et autres. Des volontaires y apportent aussi une précieuse contribution en tant qu'administrateurs, formateurs ou responsables du bar. Tous ces acteurs importants écrivent ensemble, compte tenu de leur rôle spécifique et dans une relation d'égalité, l'histoire de 'de STEK/L'APOR'.

La pratique de Samenlevingsopbouw démontre que ce modèle fonctionne.

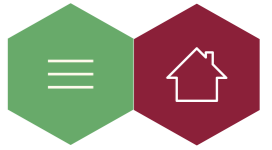
**Lisez toute l'histoire, laissez-vous inspirer et mettez-vous vous-même au travail !**



# POURQUOI 'DE STEK/L'APOR' ?

- La protection sociale, un bel idéal
- Le problème de la sous-protection
- Agir de manière proactive, un revirement dans les services d'aide sociale
- 'De STEK/L'APOR' propose une solution concrète
- Un lieu pour une action sociale forte

# La protection sociale, un bel idéal



---

**La protection sociale garantit le droit à un revenu suffisant et à des services d'aide accessibles et de qualité**

---

La Constitution octroie aux citoyens le droit à la protection sociale, ce qui est garanti par le droit à l'aide sociale, médicale et juridique. Chacun a droit à un revenu décent et peut faire appel à des services d'aide accessibles et de qualité dans tous les domaines de l'existence. Tout le monde doit ainsi pouvoir mener une existence conforme à la dignité humaine.



[Téléchargez 'Inspiration pour le débat et pour l'action en faveur de plus de protection sociale'](#)

*"Au bout du compte, nous serons satisfaits si tous les usagers perçoivent le revenu minimum, si chacun sait comment s'adresser au service adéquat et si les différents services orientent correctement les gens."*

Karolien Vermeulen – travailleuse communautaire dans la cité sociale Nieuw Gent



# Le problème de la sous-protection



**La sous-protection est la situation dans laquelle se trouvent des personnes qui ne peuvent pas bénéficier des droits et des services auxquels elles peuvent prétendre**

La protection sociale ne va pas de soi pour tout le monde. Une législation trop complexe, des expériences négatives avec les instances publiques ou la honte empêchent des milliers de personnes de faire valoir leurs droits. C'est ce qu'on appelle la 'sous-protection'.

**La désinstitutionnalisation et l'informatisation favorisent la sous-protection.** Les pouvoirs publics demandent à la société de prendre autant que possible en charge les services d'aide et de soins. Cette 'désinstitutionnalisation' est un bel idéal, à condition qu'il y ait un soutien professionnel de proximité suffisant. Mais ce n'est pas le cas. Les moyens pour cela manquent, ce qui provoque

la sous-protection de certaines personnes.

Les services administratifs, mais aussi des services tels que la poste, les mutuelles ou les bibliothèques, fonctionnent de moins en moins avec des guichets et de plus en plus en grosses unités centralisées, qui ont très souvent recours au numérique. Cette numérisation offre des opportunités, mais comporte aussi des risques. Tout le monde ne dispose pas d'un ordinateur ou d'un smartphone ou ne sait pas comment bien l'utiliser. Investir uniquement dans des services numériques et centralisés entraîne davantage de sous-protection.

*"L'informatisation des services et la suppression des guichets physiques mettent aussi sous pression le travail de quartier. Nous essayons de répondre aux demandes des gens avec des projets tels que 'Koffie en Formulieren', où des volontaires aident des visiteurs vulnérables à effectuer leurs démarches administratives. Nous collaborons pour cela avec le CAW Antwerpen. Ceci devrait être complémentaire au service classique, mais cela risque de plus en plus de devenir le seul point de contact."*

Marleen Kauwenberghs – ex-coordinatrice de Buurtwerk Dinamo, Deurne

# Agir de manière proactive, un revirement dans les services d'aide

**L'initiative pour mettre en œuvre des droits et des services passe du citoyen ayant-droit à l'autorité publique ou à l'organisation prestataire**

Idéalement, le droit à la protection sociale est un tremplin pour des personnes en situation de précarité sociale. Mais dans la pratique, cela s'avère être un filet de protection insuffisant. Le CPAS, les mutuelles, le Forem/Actiris et d'autres services ont pour mission d'aider des gens à exercer leurs droits sociaux fondamentaux. Mais les ayant-droits doivent s'adresser eux-mêmes à eux, ce que beaucoup ne parviennent pas à faire.

## **Samenlevingsopbouw milite pour une autre forme de service : l'action proactive**

L'action proactive signifie que les services prennent eux-mêmes l'initiative de contacter, d'informer et d'aider les ayant-droits. L'initiative incombe donc au prestataire de services, qui effectue les démarches nécessaires pour que tous ceux qui ont droit à ses services puissent effectivement en bénéficier.

*"Les droits ne sont pas octroyés automatiquement. Il faut tout rechercher par soi-même, ce qui constitue un grand obstacle pour beaucoup de gens. Une meilleure information est vraiment nécessaire. Je passe chaque fois chez eux avec mes questions. Ils ne sont pas habitués à ça, quelqu'un qui ose s'exprimer !"*

Volontaire aux Wegwijzers, Renaix



# 'De STEK/L'APOR' propose une solution concrète

## Une approche efficace pour une meilleure protection sociale

Samenlevingsopbouw a participé au développement du **Cadre Proactif Local** (2014) qui fournit des pistes pour agir localement de manière proactive dans la lutte contre la sous-protection. Le modèle 'de STEK/L'APOR' est la concrétisation de la piste de travail 'service intégré de base' de ce cadre.



La publication (2014) expose le cadre 'Action Proactive Locale', avec des liens avec la feuille de route, des exemples pratiques et des instruments utiles.

Pendant deux ans (2017-2019), 11 pratiques 'STEK/L'APOR' de Samenlevingsopbouw en Flandre et à Bruxelles ont été développées et suivies. L'étude a recueilli et identifié des caractéristiques, des qualités et des résultats de ces actions. Ce matériel a fourni les éléments pour construire le modèle 'de STEK/L'APOR'.

### Le modèle 'de STEK/L'APOR'

'de STEK/L'APOR' désigne un lieu de rencontre sûr et familier dans l'environnement proche. Un endroit où les gens accèdent facilement et peuvent rencontrer d'autres personnes dans un cadre informel et faire des choses ensemble. Par exemple une maison de quartier ou de village, un restaurant social ou un centre d'accueil. On peut y apprendre certaines choses, entre autres sur ses droits sociaux, mais aussi sur la manière de défendre ses intérêts. Les gens sont orientés vers le bon service d'aide et invités à réfléchir à une offre de services de qualité. Des

### 11 pratiques STEK/L'APOR développées et étudiées

- Booms Welkom vzw, espace de rencontre (Boom)
- OnderOns, association où les pauvres prennent la parole (Saint-Trond)
- Buurtwerk Dinamo (Deurne)
- Buurtwerk De Wijk (Anvers-Nord)
- Buurtwerk Casablanca (Kessel-Lo)
- Nieuw Gent, espace de rencontre dans la cité sociale (Gand)
- De Zoeten Inval, espace de rencontre dans le quartier de Watersportbaan (Gand)
- De Palaver, espace de rencontre (Denderleeuw)
- Voyaach, action de base pour personnes en situation de séjour précaire (Bruxelles)
- De Kom-Af, maison d'accueil (Roulers)
- Den Botaniek, action de base (Renaix)



travailleurs sociaux d'organisations et de disciplines diverses collaborent étroitement dans et autour du 'STEK/L'APOR' : des assistants sociaux, des travailleurs communautaires, des éducateurs, des travailleurs socio-culturels et d'autres.

'De STEK/L'APOR' accroît les chances d'un plus grand nombre de personnes de faire valoir leurs droits à des services d'aide de qualité et à un revenu suffisant. Avec les travailleurs sociaux, les usagers imaginent des idées de solutions pour améliorer les services.

Par exemple : octroi de droits aussi automatique que possible, suppression des obstacles à l'accessibilité des services d'aide ou soutien de réseaux informels. Ils entreprennent des actions et ont des concertations avec des responsables politiques et des instances compétentes au sujet de changements structurels pour plus de protection sociale qui bénéficient aussi à d'autres personnes dans la même situation. 'De STEK/L'APOR' devient ainsi un incubateur pour renforcer la protection sociale.

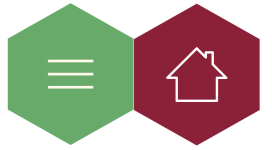
*"À Denderleeuw, nous disposons d'un nouvel espace de rencontre, 'De Palaver'. Samenlevingsopbouw, Uit De Marge et des services communaux y proposent une belle offre de services. Les volontaires de Rap-Op-Stap aident les gens à planifier une excursion ou des vacances. Le mercredi, pendant que les enfants jouent, nous discutons avec les parents des problèmes qu'ils rencontrent et des solutions qu'ils envisagent pour remédier au manque de protection sociale. Nous travaillons avec les usagers à des solutions structurelles et nous dialoguons avec le pouvoir politique."*

Bjorn Meyers – travailleur communautaire  
De Palaver, Denderleeuw



[Regardez 'La force du lien'](#)

# Un lieu pour une Action Sociale Forte



Divers travailleurs sociaux collaborent étroitement dans et autour du 'STEK/L'APOR' : des assistants sociaux, des travailleurs socio-culturels, des éducateurs, des travailleurs communautaires et d'autres. Ils suivent les lignes de force de 'l'Action Sociale Forte' ('Sterk Sociaal Werk') telles qu'elles ont été définies lors de la Conférence du Travail Social en 2018.

## Lignes de forces de l'Action Sociale Forte

### **Créer des liens**

Les travailleurs sociaux relient les gens entre eux, avec leur quartier et avec des institutions telles que les écoles, par exemple. Cette approche rend les gens plus forts, comme individus, en tant que groupe et pour s'attaquer collectivement à des problèmes.

### **Un travail de proximité et à seuil bas**

Les travailleurs sociaux sont présents dans l'univers de vie des personnes vulnérables. Ils sont proches d'elles dans leur vie familiale, dans les projets de quartier, dans les centres de services locaux ou dans les associations où les pauvres prennent la parole et ils cherchent à créer des liens. 'L'agenda' est toujours décidé en concertation avec les personnes concernées.

### **Une action politisante**

Les travailleurs sociaux veillent à ce que les gens puissent faire usage de leurs droits et avantages sociaux. Ils identifient les facteurs structurels générateurs d'inégalité sociale. Avec les personnes concernées, ils recherchent des solutions et ils les soumettent au pouvoir politique.

### **Travailler de manière généraliste**

Les travailleurs sociaux situent les gens dans leur contexte plus large et sont attentifs à tous les domaines de l'existence. Cette approche généraliste fait d'eux des jeteurs de ponts et des carrefours.

### **Respecter les processus**

Les travailleurs sociaux adaptent en permanence leur action à la situation concrète et aux événements dans le processus qu'ils suivent avec les gens. L'issue de celui-ci n'est pas fixée d'avance. Ils exploitent le savoir expérientiel des personnes et mettent toujours l'accent sur la concertation et la participation.

*“L'action sociale est un métier basé sur la pratique et une discipline académique qui favorise le changement social, le développement, la cohésion sociale, l'autonomie (empowerment) et la libération des gens. Des conditions préalables de justice sociale, de droits humains, de responsabilité collective et de respect de la diversité sont au cœur de l'action sociale. En s'appuyant sur des théories de l'action sociale, sur les sciences sociales et humaines ainsi que sur des formes locales de connaissances, l'action sociale pousse les gens et les structures à s'attaquer à des problèmes et à des défis existentiels et à promouvoir le bien-être.”*

(extrait de : Sterk Sociaal Werk – rapport final de la Conférence du Travail Social, 2018)





# QU'EST-CE QUE 'DE STEK/L'APOR' ?

- Vision et analyse
- Renforcement des gens et changement structurel
- Rencontrer, apprendre, politiser, orienter
- Accessibilité, collaboration, participation, autonomie

'De STEK/L'APOR' est toujours une collaboration entre des organisations. Le modèle part d'une **vision partagée** de la protection sociale et de la sous-protection ainsi que d'une **bonne analyse** du contexte local. Cette vision et cette analyse constituent la base pour atteindre deux objectifs indissociablement liés : **renforcer les gens** et produire un **changement structurel**.

## Une vision partagée

La lutte contre la sous-protection n'est jamais neutre. Il est essentiel que les partenaires au sein de 'de STEK/L'APOR' développent une vision partagée de la protection sociale. Cette vision est négociée et dynamique. Elle est alimentée par la pratique, des recherches et des débats.

## Identification du contexte local

Quel est le terrain d'action de 'de STEK/L'APOR' ? Qui y habite ? Quelles organisations y sont actives ? Quels sont les services existants ? Qui sont les publics cibles ? À quels problèmes

ces gens se heurtent-ils sur le plan de la protection sociale ? L'analyse PSP et l'Analyse de territoire sont des méthodes qui peuvent aider à faire une bonne analyse et à identifier le contexte local.

L'Analyse des Problèmes, des Situations et des Positions (analyse PSP) donne une image de la nature d'un problème, du contexte et des différents acteurs concernés. Les résultats de l'analyse PSP fournissent un bon point de départ pour planifier les étapes suivantes du processus.

L'Analyse de territoire examine un terrain d'action sous différents angles : démographique, historique, économique, socio-culturel, spatial et physique. Cette méthode cartographique le territoire en tenant compte des rapports que les dimensions individuelles, sociales et spatiales entretiennent entre elles. Les résultats de cette analyse aident à parvenir à une formulation des problèmes et à déterminer des priorités.



L'un des objectifs de 'de STEK/L'APOR' est d'accroître la **capacité d'autonomie** de personnes en situation de précarité sociale. Cela signifie que ces personnes ne doivent pas simplement subir leur condition, mais qu'elles reprennent la maîtrise de leur existence. Elles peuvent ainsi jouer un rôle dans l'amélioration de leur situation.

*"Cela fait deux ans que je viens ici. Au début, de temps en temps, et maintenant chaque après-midi où c'est ouvert. Je parle avec d'autres visiteurs. Cela me fait du bien. Je ne sais pas ce que je ferais sans De Kom-Af."*

Annya – usagère de De Kom-Af, Roulers

## Confiance en soi

Des activités apparemment simples, comme préparer ensemble un repas, peuvent avoir un grand impact. Dans ce type d'activités, l'accent est mis sur **le renforcement de la résilience intérieure**. Les gens se sentent à nouveau bien dans leur peau, ont une image plus positive d'eux-mêmes et croient de nouveau en eux et dans leur place dans la société.

## Compréhension

'De STEK/L'APOR' fournit aux usagers une compréhension de la protection sociale, en lien avec leur propre situation de vie. Il ne s'agit pas seulement de connaître la réglementation et l'offre de services d'aide, mais aussi de percevoir les 'trous dans le filet' de la protection sociale et les situations d'exclusion et d'inégalité sociale. Tout cela aiguise **la conscience critique**.

## Participation

La participation est le moteur de ce processus de développement. 'De STEK/L'APOR' aide des gens à prendre part à toutes sortes d'activités aisément accessibles. Mais il les incite aussi à témoigner lors de la concertation avec l'échevin ou à participer à la réflexion sur les recommandations politiques. 'De STEK/L'APOR' agit ainsi sur **la participation des usagers à la vie sociale et politique**.

# Des solutions pour plus de protection sociale

À 'de STEK/L'APOR', les usagers et les travailleurs sociaux travaillent activement à des changements structurels pour une meilleure protection sociale. Ce sont des solutions à des problèmes communs du groupe de personnes directement concernées et d'autres dans des situations similaires. Il s'agit de changements à caractère contraignant et avec un effet à long terme. 'De STEK/L'APOR' agit pour davantage de protection sociale en développant des modèles innovants, en investissant dans l'application et l'amélioration de la politique et de la réglementation et en cherchant à faire adhérer l'opinion publique à l'objectif de plus de protection sociale.

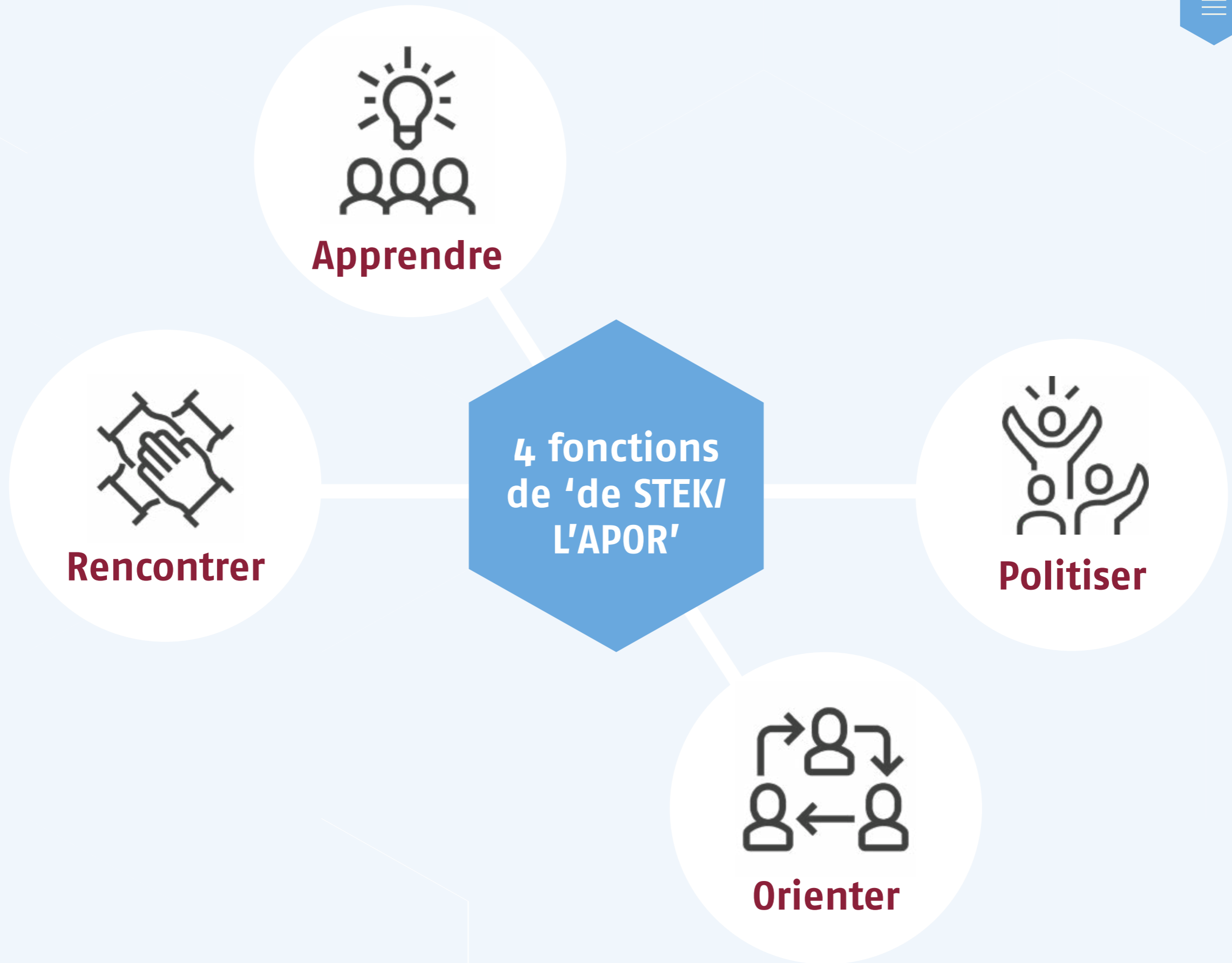
On milite auprès du pouvoir politique, tant local que supralocal, pour une réglementation adaptée qui produit une meilleure protection sociale. Par exemple : l'octroi automatique de droits, des services proactifs et des allocations minimales au-dessus du seuil de pauvreté.

Des personnes de toutes les couches de la population fréquentent 'de STEK/L'APOR'. C'est le lieu idéal pour corriger l'image que l'on a de certains publics socialement vulnérables. De cette manière, 'de STEK/L'APOR' accroît aussi l'adhésion en faveur de davantage de protection sociale.



*"Voyaach m'a ouvert les yeux sur le plan politique. Je suis venu ici avec des questions sur ma situation individuelle, mais j'ai vu que nous avons à faire à un problème collectif. Je ne suis pas le seul qui se perd dans des procédures trop complexes pour ma carte médicale. Je ne suis pas le seul à être exploité au travail. Pour changer ça, on doit d'organiser. C'est ce qu'on fait. Nous avons créé un collectif et nous sommes allés parler avec le directeur d'Actiris – le service bruxellois de l'emploi. Nous lui avons expliqué notre situation. Le résultat est qu'il est prêt à voir si des gens qui ne disposent pas de documents de séjour peuvent participer chez Actiris à une formation pour les métiers en pénurie."*

Charaf – volontaire à Voyaach, Bruxelles





## Rencontrer



Parfois, les gens ont besoin d'un petit coup de pouce. Les travailleurs sociaux veillent à créer le cadre adéquat

'De STEK/L'APOR' mise sur des **réseaux sociaux solides**. Des usagers y font la connaissance d'autres personnes. Ils élargissent ainsi leur réseau social et sont plus forts pour trouver leur chemin et pour s'attaquer à leurs problèmes. Un réseau social plus solide augmente les possibilités individuelles d'aide informelle et de défense d'intérêts communs pour une meilleure protection sociale. Il aide les gens à faire valoir leurs droits.

La rencontre, ça ne va toujours de soi. Les gens ont parfois besoin d'un petit coup de pouce. Les travailleurs sociaux créent le cadre adéquat pour cela : un contexte dans lequel les gens font connaissance entre eux, y compris ceux avec qui, à première vue, on a peu de choses en commun.

### 5 règles pratiques pour la RENCONTRE >

1. 'De STEK/L'APOR' déploie son offre dans un ou plusieurs lieux reconnaissables, familiers et accessibles.
2. Les travailleurs sociaux engagés par des organisations solides garantissent des possibilités de rencontre de qualité.
3. La communication de l'offre se fait par des moyens adaptés aux usagers : oralement, par écrit et par voie numérique.
4. Le coût de l'offre n'est pas un obstacle pour les usagers.
5. Il y a une offre diversifiée dans laquelle chacun trouve quelque chose à son goût.

*"Les gens doivent pouvoir échapper à la routine. Sinon, ils restent chez eux. Ainsi, chacun peut trouver sa place à sa manière. Il n'y a aucune obligation. Si quelqu'un préfère rester assis un moment seul dans son coin ou travailler seul au jardin, il n'y a pas de problème."*

Mia Crollet – travailleuse communautaire Centrum De Wijk, Anvers





## Apprendre

**'De STEK/L'APOR' est un milieu d'apprentissage accessible**

'De STEK/L'APOR' est le cadre idéal pour **apprendre sans être tenu par des règles strictes**. Les visiteurs y acquièrent des connaissances et des compétences qui leur permettent d'être mieux armés, individuellement et collectivement, dans la lutte pour plus de protection sociale.

*"Quand les gens peuvent utiliser leurs talents, ils reprennent confiance en eux. À ce moment-là, le reste va souvent tout seul : ils osent faire quelque chose de nouveau, s'aperçoivent que ça marche et les voilà partis avant qu'on puisse s'en rendre compte."*

Nathalie Pirenne – travailleuse communautaire  
OnderOns, Saint-Trond

### 5 règles pratiques pour APPRENDRE >

1. 'De STEK/L'APOR' est un milieu d'apprentissage accessible.
2. Les usagers y acquièrent des éléments de compréhension, des connaissances et des compétences à leur mesure.
3. Les usagers apprennent à mieux se connaître et acquièrent diverses compétences.
4. Des services d'aide donnent des informations sur leur offre.
5. Apprendre est gratuit à 'de STEK/L'APOR'.



## Politiser

**'De STEK/L'APOR' informe les visiteurs sur leurs droits et stimule le débat public et politique**

À 'de STEK/L'APOR', 'politiser' signifie prendre position contre l'exclusion et la relégation sociales. C'est penser et agir en cherchant à créer une société socialement juste et durable. Politiser signifie aussi porter les questions de relégation et d'exclusion dans le débat public.

'De STEK/L'APOR' informe les visiteurs de leur droit à la protection sociale et des mécanismes d'exclusion et

de relégation sociales. Les visiteurs y acquièrent des connaissances sur la réglementation, l'offre de services d'aide et les conséquences du manque de protection sociale dans leur situation concrète de vie. Ils sont incités à témoigner de leurs expériences auprès de décideurs politiques et à participer à l'élaboration de recommandations politiques pour une meilleure protection sociale.

### 5 règles pratiques pour la POLITISATION >

1. Les travailleurs sociaux font le lien avec l'univers de vie des personnes en situation de précarité sociale et discutent avec elles de leurs expériences en matière de protection sociale.
2. Mener un travail de politisation et dénoncer le manque de protection sociale est une responsabilité partagée pour chaque travailleur social.
3. Les usagers découvrent la protection sociale à 'de STEK/L'APOR' sur le plan de l'offre, de la réglementation de base, de l'opinion et de la recherche.
4. Les usagers de 'de STEK/L'APOR' doivent pouvoir partager toutes leurs expériences, sans que cela n'entraîne de conséquences financières ou autres.
5. Les usagers de 'de STEK/L'APOR' sont mis au défi de réfléchir à des solutions pour une meilleure protection sociale.

*“Pour faire un pont avec le CPAS, des gens avaient préparé certaines questions qu’ils pouvaient poser. Je ne m’étais pas attendu à ça. Mais en soi, j’étais content d’entendre ces questions. J’ai essayé d’expliquer autant que possible pourquoi nous, comme CPAS, faisons certaines choses et pourquoi nous devons demander certaines choses. Mais aussi les limites que nous avons, ce que nous devons faire et pourquoi nous avons fait certains choix. Nous avons finalement répété ça tous les x mois. NOUS avons appris combien de sentiments négatifs et de préjugés il peut y avoir vis-à-vis du CPAS.”*

Ans Thewis, coordinateur Sociaal Huis, Saint-Trond

## Orienter



'De STEK/L'APOR' permet aux gens de trouver le bon service d'aide

'De STEK/L'APOR' touche des personnes pour qui la relation avec les services d'aide est grippée. Une de ses plus-values est que les travailleurs sociaux peuvent les orienter vers leurs services respectifs, à condition que tous les partenaires fassent un travail proactif et de proximité. Les usagers peuvent ainsi passer d'une offre de services à une autre. La réciprocité est importante : l'objectif n'est pas qu'un seul partenaire soit simplement l'orienteur de l'autre.

### 5 règles pratiques pour ORIENTER >

1. Les prestataires de services d'aide nouent de bons contacts avec les usagers de 'de STEK/L'APOR'.
2. La base de l'action de 'de STEK/L'APOR' est la confiance. Les travailleurs sociaux et les volontaires ont une attitude de base ouverte et dénuée de préjugés, fondée sur l'idée d'égalité.
3. Les travailleurs sociaux et les volontaires de 'de STEK/L'APOR' sont bien informés de l'offre de services d'aide pour pouvoir faire un bon travail d'orientation.
4. 'De STEK/L'APOR' est un lieu sûr. L'anonymat et la vie privée de l'utilisateur priment en permanence, on ne partage jamais d'informations.
5. 'De STEK/L'APOR' n'est pas un lieu pour faire des trajets d'aide ou pour tenir à jour des dossiers d'aide.

*"Je travaille au CPAS. Je ne suis pas de dossiers de bénéficiaires et je ne suis pas impliquée dans les décisions, mais je connais de l'intérieur l'offre du CPAS, le chemin à suivre et les règles. C'est pourquoi je suis une personne de confiance pour les usagers. Je n'ai aucun pouvoir sur leur situation financière, mais je connais beaucoup de choses qui peuvent les aider. Dans ma fonction, on voit beaucoup plus quelles sont les 'ressources' de la personne alors que l'assistant social du CPAS est surtout confronté aux problèmes de la personne. Cela donne une autre image du bénéficiaire. Au Kom-Af, je vois les mêmes personnes participer à la gestion et prendre des initiatives. J'exerce une fonction de pont et je ressens vraiment ça comme une plus-value."*

Lore Louwagie – CPAS Roulers





**Collaborer**



**Participation**

**4 conditions  
préalables  
de 'de STEK/  
L'APOR'**



**Accessible**



**Autonomie**



## Accessible



Sans obstacles et de manière suffisamment anonyme

À 'de STEK/L'APOR', il n'y a pas d'obstacles physiques, financiers ou culturels. Tout le monde y est accueilli, et en priorité les personnes spécifiquement visées par le 'STEK/L'APOR' en question. L'offre large et diversifiée est gratuite ou financièrement très abordable, et adaptée aux besoins et souhaits du public. Le fonctionnement est transparent. Les organisations impliquées et leur offre sont clairement visibles.

*"Le projet 'Den Botaniek' est un espace de rencontre vert et public pour le quartier. Ce projet est un levier social pour le quartier et répond au besoin indispensable de disposer d'espaces verts et ouverts. C'est un lieu d'accueil accessible, qui désenclave les locaux des services ainsi que les ateliers qui en dépendent. La place est l'antichambre du bâtiment où entrent et d'où sortent beaucoup de personnes."*

Pieter Vanderhoydonck – architecte MurMuur, concepteurs de la place devant Den Botaniek, Renaix

### Recommandations d'ACCESSIBILITÉ >

1. L'emplacement de 'de STEK/L'APOR' tient compte du rayon d'action des usagers. Il est important que 'de STEK/L'APOR' soit situé dans un lieu de passage, où les gens entrent et sortent facilement.
2. L'accessibilité est aussi liée au degré d'anonymat et de sécurité. L'offre variée de diverses organisations permet aux visiteurs de venir de manière anonyme, ce qui réduit leur appréhension.



## Collaborer

### Une collaboration d'organisations

Le combat pour plus de protection sociale est une responsabilité partagée. C'est pourquoi 'de STEK/L'APOR' est toujours un partenariat. Des travailleurs sociaux de disciplines diverses collaborent étroitement dans et autour du 'STEK/L'APOR' : des assistants sociaux, des travailleurs socio-culturels, des éducateurs, des

travailleurs communautaires et d'autres. Ils travaillent dans des organisations dont chacune porte, en fonction de sa compétence, une partie de la responsabilité et greffe une partie de son fonctionnement sur 'de STEK/L'APOR'. Chaque organisation a pour mission de toucher son public-cible et d'assurer une offre de qualité.

### Recommandations pour la COLLABORATION >

1. À 'de STEK/L'APOR', les travailleurs sociaux construisent une pratique forte et collaborent avec des travailleurs sociaux extérieurs à 'de STEK/L'APOR'. Une relation de confiance mutuelle est essentielle pour cela.
2. Un nombre suffisant de travailleurs sociaux et de volontaires doivent être présents pour que 'de STEK/L'APOR' puisse produire un rendement maximal. 'De STEK/L'APOR' fonctionne au sein d'un environnement complexe et doit répondre à des questions difficiles. Les travailleurs sociaux doivent donc disposer d'une expertise et de moyens suffisants.

*"Qu'est-ce qui vit dans ce quartier ? Qu'est-ce que nous pouvons faire nous-mêmes ? En travaillant en réseau, on peut faire plus qu'en étant seuls. Quels sont les questions et les besoins fondamentaux et quels sont les signaux politiques avec une proposition d'action qu'un certain nombre de partenaires envoient ensemble ?"*

Lieve Polfiet – Directeur  
CAW Oost-Brabant



## Participation

Les usagers partagent les commandes

On fait appel aux qualités et aux talents des usagers, qui sont impliqués au maximum dans la politique, le développement de l'offre et les choix stratégiques de 'de STEK/L'APOR'. 'De STEK/L'APOR' leur offre différentes possibilités de participation, ce qui suppose aussi que 'de STEK/L'APOR' les informe activement de la réglementation et des structures de décision du projet.

*"La maison d'accueil De Kom-Af à Roulers s'appuie sur une implication étroite de ses usagers. Ils sont incités autant que possible à imaginer de nouvelles idées, à décortiquer des défis et des nœuds et à mettre en œuvre des projets."*

Lieze Pareit – travailleuse communautaire De Kom-Af, Roulers

### Recommandation pour la PARTICIPATION >

Les tâches remplies par les volontaires et les usagers doivent être clairement définies à 'de STEK/L'APOR'. Leurs attentes doivent être mises en conformité avec celles des travailleurs sociaux. Cela permet aux volontaires et aux usagers de s'engager durablement à participer.



## Autonomie

**Agir de manière autonome,  
c'est agir de manière efficace**

Le partenariat à 'de STEK/L'APOR' doit pouvoir décider lui-même de ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs, en accordant toujours la priorité à l'intérêt des personnes en situation de précarité sociale.

Les travailleurs sociaux sont confrontés aux problématiques complexes et

très variées des usagers. Pour pouvoir faire face à cette réalité complexe, ils doivent pouvoir agir de manière flexible et autonome. L'autonomie désigne le degré auquel quelqu'un peut faire son travail librement, indépendamment et discrètement, dans le respect de la mission et de la vision de l'organisation.

### Recommandation pour l'AUTONOMIE >

Agir de manière autonome, c'est agir de manière efficace. Cela permet aux travailleurs sociaux de faire apparaître des problèmes et de rechercher comment les aborder concrètement. Ils peuvent mettre un nom sur des problèmes, des signaux et des obstacles et ils ont la liberté d'indiquer aux services, aux organisations et au pouvoir politique où ces problèmes se situent.

*"Lorsque le collège échevinal est venu visiter De Zoeten Inval, les services ont insisté pour que les questions soient envoyées à l'avance. Pour moi, cela se heurtait à l'approche sur mesure de notre public. Tenir tête m'a occasionné beaucoup de stress, mais j'y suis arrivée. Les gens n'auraient pas accepté, ils auraient dit : tu es comme les services."*

Paula Silva – travailleuse communautaire De Zoeten Inval, Gand



**C'EST AINSI QUE  
FONCTIONNE  
'DE STEK/L'APOR'**



### **Informelle**

Un accueil ouvert

Une liberté de choix laissée  
aux usagers

Proche et réactif

### **Expertise**

Développer les connaissances  
sur les visiteurs et le quartier

### **Confiance**

Établir une relation de  
confiance avec les visiteurs

## **Le travailleur social assume un rôle actif**

### **Perspective généraliste**

Informar, soutenir et négocier  
Un large réseau de travailleurs sociaux spécialisés

### **Agir structurellement**

Besoins, questions et problèmes collectifs  
Discutez des problèmes collectifs avec les visiteurs  
Aidez les visiteurs à travailler sur des solutions  
structurelles

# 'De STEK/L'APOR' , une pratique informelle



Les 4 fonctions (rencontrer, apprendre, politiser, orienter) et les 4 conditions préalables (accessibilité, collaboration, participation, autonomie) sont des éléments opérationnels du modèle 'de STEK/L'APOR'. C'est le développement d'une pratique informelle qui rend possible cette conjonction entre les fonctions et les conditions préalables. Les travailleurs sociaux acquièrent de la confiance et de l'expertise dans la pratique informelle de 'de STEK/L'APOR', ce qui constitue la base de leur rôle actif dans 'de STEK/L'APOR' : dans une perspective généraliste, miser sur le renforcement des usagers et sur des solutions pour améliorer la protection sociale avec eux.

## Jouer la carte du caractère informel

Une pratique informelle est un lieu où des gens peuvent se retrouver, où des activités sont organisées, où les gens ont le choix d'entrer ou non en interaction avec d'autres et ne subissent pas la pression de ce qui se passe en dehors de l'organisation (Sennett, 2012).

La pratique informelle de 'de STEK/L'APOR' prend forme au moyen :

1. **d'un accueil ouvert** : on peut entrer sans être immédiatement interpellé par un travailleur social. C'est un lieu où les gens peuvent simplement être eux-mêmes et auquel on accède sans obligation.
2. **d'une liberté de choix laissée aux usagers** : les usagers sont libres de faire les démarches dont ils ont besoin pour aller de l'avant. Les travailleurs sociaux favorisent cela en organisant par exemple des activités qui correspondent aux centres d'intérêt et aux talents des usagers et en laissant ces derniers choisir de participer ou non.
3. **d'un professionnel proche et réactif** : les professionnels sont présents et disponibles, ils se montrent réactifs si des problèmes se posent. En même temps, ils laissent beaucoup de place à l'initiative personnelle des usagers (Cools & Raeymaeckers, 2017). Le concept de 'professionnel' ne désigne pas seulement les travailleurs sociaux, mais aussi des partenaires présents à 'de STEK/L'APOR'.



## Confiance et expertise

À partir de la pratique informelle de 'de STEK/L'APOR', les travailleurs sociaux acquièrent des connaissances sur les usagers et sur le terrain d'action. Ils peuvent construire avec les usagers une relation de confiance, qui repose sur une confiance dans les connaissances et l'expertise du travailleur social et dans une disposition des usagers à se montrer dans leur vulnérabilité.

### Le travailleur social assume un rôle actif

Les travailleurs sociaux créent avec les usagers et les volontaires une offre dont les lignes de force sont les fonctions 'rencontrer, apprendre, politiser, orienter' et les conditions préalables 'accessibilité, collaboration, participation, autonomie'.

Grâce à la confiance et à l'expertise, les travailleurs sociaux peuvent assumer un rôle actif. Une étude du CRESC révèle que, pour les usagers, c'est une plus-value si les travailleurs sociaux peuvent assumer ce rôle actif : ils peuvent ainsi mieux comprendre le droit à la protection sociale. Ce rôle actif est traduit comme 'travailler à divers domaines de l'existence, dans une perspective généraliste' et 'avec les usagers, agir structurellement sur la politique menée'.



[Téléchargez le rapport du CRESC pour des informations générales](#)

## Dans une perspective généraliste, travailler à divers domaines de l'existence

Grâce aux connaissances qu'ils acquièrent et à la confiance que leur donnent les usagers, les travailleurs sociaux peuvent développer une perspective généraliste. Cela signifie qu'ils ont une connaissance large des problèmes qui se posent dans les différents domaines de l'existence des usagers. Cette perspective généraliste est cruciale pour lever les obstacles à l'accessibilité des services d'aide. Il est important que le travailleur social place l'utilisateur au centre de son action et adapte l'accompagnement aux besoins et aux caractéristiques spécifiques de celui-ci.

### Avec les usagers, agir structurellement sur la politique menée

Les connaissances qu'ils acquièrent sur les usagers et sur le terrain d'action permettent aux travailleurs sociaux d'avoir une vision des problèmes collectifs et de mener une action politique pour abaisser les obstacles à l'accessibilité des services d'aide. Ces problèmes collectifs sont constatés en recensant les besoins, les questions et les problèmes des usagers et en réunissant ceux-ci pour en discuter en groupe. Dans ce travail structurel, les travailleurs sociaux ont pour tâche de guider les usagers et de les aider à entrer en dialogue avec le pouvoir politique et les services d'aide.





# Se mettre soi-même au travail !

## 3 bonnes raisons pour investir dans 'de STEK/L'APOR'



Les travailleurs sociaux à 'de STEK/L'APOR' veillent à ce que les personnes en situation de précarité sociale trouvent les bonnes instances et organisations qui leur permettent d'exercer leurs droits à un service de qualité et à un revenu suffisant.



À 'de STEK/L'APOR', les usagers peuvent élargir leur réseau et sont plus forts pour trouver eux-mêmes leur voie.



Les usagers et les travailleurs sociaux élaborent des idées de solutions pour améliorer les services d'aide, y compris pour des personnes dans la même situation. Ensemble, ils entreprennent des actions et ont des concertations sur des changements structurels avec des responsables politiques et les services compétents.



EN SAVOIR  
PLUS



## Trajet 'de STEK/L'APOR' (2017-2019)

Le modèle 'de STEK/L'APOR' est la concrétisation de la piste de travail 'service intégré de base' issue du cadre 'Action Proactive Locale' (2014).



[La publication expose le cadre 'Action Proactive Locale', avec des liens vers la feuille de route, des exemples pratiques et des instruments utiles.](#)

Pendant deux ans, 11 pratiques STEK/L'APOR de Samenlevingsopbouw ont été développées et étudiées. La recherche a recueilli des données sur leurs caractéristiques, leurs qualités et leurs résultats et les a cartographiées. Ce matériel a fourni les éléments pour le modèle 'de STEK/L'APOR'.

Le trajet est une initiative du secteur Samenlevingsopbouw, avec le soutien de 'SAM, steunpunt Mens en Samenleving' et en collaboration avec le CRESC-UA et Cera.

**Samenlevingsopbouw** a fourni les 11 pratiques à étudier et à développer.

**SAM vzw** a accompagné le développement des pratiques, a pris en charge la description de la méthodologie et a organisé le groupe de praticiens (travailleurs communautaires des 11 projets pilotes) et le groupe de résonance (organisations de la société civile, chercheurs et décideurs politiques).

Le **CRESC-UA** a rédigé le rapport scientifique et le rapport 'de STEK, een sterke zet voor sociale bescherming: een evaluatieonderzoek naar werkzame randvoorwaarden'.

**Cera** a fourni un soutien financier.



## 11 pratiques STEK/L'APOR développées et étudiées

- Booms Welkom vzw, espace de rencontre (Boom)
- OnderOns, Association où les pauvres prennent la parole (Saint-Trond)
- Buurtwerk Dinamo (Deurne-Nord)
- Buurtwerk De Wijk (Anvers-Nord)
- Buurtwerk Casablanca (Kessel-Lo)
- Nieuw Gent, espace de rencontre dans la cité sociale (Gand)
- De Zoeten Inval, espace de rencontre dans le quartier (Gand)
- De Palaver, espace de rencontre (Denderleeuw)
- Voyaach, action de base pour personnes en situation de séjour précaire (Bruxelles)
- De Kom-Af, centre d'accueil (Roulers)
- Den Botaniek, action de base (Renaix)

# Colophon



'De STEK/L'APOR' est une initiative du secteur Samenlevingsopbouw, avec le soutien de 'SAM, steunpunt Mens en Samenleving' et en collaboration avec le CRESC-UA et Cera.

Cette publication a été réalisée à partir de la pratique de Samenlevingsopbouw et a été rédigée par 'SAM, steunpunt Mens en Samenleving' vzw.

## Contact pour plus d'information sur le modèle 'de STEK/L'APOR'

Steven Rommel – collaborateur permanent SAM, steunpunt Mens en Samenleving vzw

[steven.rommel@samvzw.be](mailto:steven.rommel@samvzw.be)

+32 491 344 115

Novembre 2019

Une version en néerlandais de cette publication est également disponible : *'De STEK, sterke zet voor sociale bescherming'*

Photos: Antwerpen provincie, Antwerpen stad, Brussel, Gent, Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen, RIMO Limburg en Riso Vlaams-Brabant

[www.saamo.be](http://www.saamo.be)

[www.samvzw.be](http://www.samvzw.be)

**SAAMO** samen  
uitsluiting  
aanpakken

**sam** steunpunt mens  
en samenleving