

### 1. Identification de l'opérateur

NNE

*Indiquer le numéro national d'entreprise (voir Onglet Liste)*

Dénomination du pouvoir organisateur

Secteur (public ou privé)

*La variable ne renvoie qu'au caractère public (communal, régional ou autre) ou privé (y compris les ASBL) du pouvoir organisateur de la structure.*

Adresse du siège social

Rue/Numéro/Boîte  
Code postal Commune

Adresse du siège d'activités

Rue/Numéro/Boîte  
Code postal Commune

Mail

Téléphone

Fax

Personne de contact

Fédération

### 2. Activités réalisées en 2017

#### **Personnel**

Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément :

*Indiquer le nombre moyen sur l'année d'équivalent temps plein (subventionné ou non) qui reprend le personnel d'encadrement, le personnel administratif, les assistants sociaux ou infirmiers sociaux ou le personnel autre (exemple juriste) – aide au remplissage dans l'onglet ETP. Ce personnel doit être lié à l'institution par un contrat de travail, en ce compris les articles 60. Ne sont pas visés les bénévoles et les vacataires.*

Moyens en personnel (Montant des frais globaux de personnel affecté à l'ensemble des missions liées à l'agrément/secteur concerné, en ce compris le personnel hors cadre) :

*Indiquer la masse salariale affectée aux missions de centre de service social, subventionnée ou non dans le cadre de l'agrément mais néanmoins affectée aux missions couvertes par l'agrément. Montant en euros.*

*Il faut uniquement indiquer le montant de l'ensemble des dépenses de personnel mais pas les recettes.*

*Personnel hors cadre: le personnel autre que le personnel de base visé dans le CWASS.*

## **Interventions individuelles**

*Par contact individuel, on entend un contact direct individuel. Il ne s'agit pas de démarche pour l'utilisateur.*

En visite (là où la personne réside, au domicile de l'utilisateur) :

Personnes reçues en face-à-face :

*Indiquer le nombre de personnes reçues en dehors ou lors de rendez-vous, en permanence ou hors permanence*

Téléphone (reçu et donné) :

Courrier et courriel (reçu ou donné) :

Autre (rencontre en lieux neutres etc., à indiquer avec les visites pour les CSS qui ne différencient pas) :

## **Dossiers individuels**

*Un dossier est actif dès lors qu'une intervention sociale est réalisée dans l'année de référence.*

Dossiers actifs

*S'il s'agit d'un dossier déjà ouvert les années précédentes, il est à comptabiliser dans les dossiers actifs.*

Dossiers nouveaux ouverts du 01/01 au 31/12

*S'il s'agit d'un nouveau dossier, il est à compter dans les dossiers ouverts du 1er janvier au 31 décembre.*

## **Permanences sociales agréées**

Nombre de lieux de permanences sociales agréées

*Par lieux de permanences sociales agréées, on entend les endroits où se tiennent les consultations et qui disposent de l'équipement nécessaire pour accomplir sa mission avec efficacité et discrétion, ainsi que d'une salle d'attente séparée. A front de rue doivent être affichés la raison sociale du centre et l'horaire des permanences.*

Nombre de lieux de permanences sociales non agréées

*Il s'agit de bureaux ou lieux qui ne correspondent pas aux conditions d'agrément.*

Nombre d'heures de permanence agréées au 31/12 :

*Le total des heures de permanences doit être égal ou supérieur au quota de 10 h de permanence \* 44 (semaines) \* nombre ETP agréés.*

### 3. Bénéficiaires

Nombre d'utilisateurs  
Homme  
Femme  
Total

### 4. Données particulières

Liste des principaux partenaires du réseau du Centre :

*Cette liste se doit d'illustrer les principaux partenariats institutionnels mis en œuvre par le Centre, avec ou sans convention de collaboration et réunissant ou non les professionnels du Centre, et qui constituent son réseau.*

*Les collaborations mises en œuvre dans le traitement des dossiers ne peuvent pas être prises en compte, qu'il y ait accord de collaboration ou non.*

Nombre d'heures de formation suivies par le personnel du CSS :

*Il s'agit de mentionner indistinctement le nombre total d'heures de formation suivies par le personnel dans le cadre de l'exercice des missions incombant au Centre.*

Liste des principaux domaines d'intervention du CSS :

*La nomenclature des domaines revient à chaque Centre ainsi que sa présentation éventuelle en nombre et/ou en pourcentage.*

*Exemple : passage en incapacité de travail, surendettement, ruptures familiales, ...*

Liste des séances d'information organisées et des thématiques abordées :

*Sont ici concernées les séances d'information, s'il y en a, organisées à l'attention des utilisateurs.*

Liste des principaux projets collectifs dans lesquels le CSS s'est éventuellement impliqué pendant l'année de référence :

*Les projets collectifs sont censés apporter aux bénéficiaires des réponses sur un mode collectif (de groupe ou communautaire) à des problématiques individuelles.*

### 5. Auto-évaluation

Difficultés

*Cette rubrique permet au Centre de décrire les éléments susceptibles de freiner son action, qu'ils soient internes (manque de personnel, de moyens, problèmes de communication, etc...) ou*

*bien externes (relatifs au dispositif dans son ensemble).*

## **Principaux besoins et demandes exprimés par les usagers**

*Il s'agit de reprendre les principaux besoins et demandes exprimés par les usagers du Centre dans ses différents lieux de consultation au cours de l'année écoulée et d'y joindre tout commentaire utile à l'élaboration du futur baromètre de l'Action sociale qui permettra de mieux cibler l'Action sociale en Wallonie.*

## **Perspectives et projets**

*Cette rubrique permet au Centre d'exprimer ses projets de développement à court et à moyen terme et de mettre en valeur ses points forts. (+ commentaires éventuels).*