



# Coup d'pouce

se soigner ...

faire des études ...

se loger ...

s'épanouir ...

... en Wallonie



# Introduction : un guide pour qui ?



La Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles ont décidé de collaborer pour lutter contre la pauvreté en Wallonie.

De nombreuses aides existent pour donner un « coup d’pouce » aux plus démunis.

Ce petit guide veut attirer l’attention sur les aides disponibles et donner une information correcte et complète aux personnes qui pourraient en bénéficier.

Le langage utilisé est le plus accessible possible et chaque mesure citée renvoie au service local ou régional correspondant, en donnant les numéros de téléphone et les adresses de sites internet adéquats.

Par sa large diffusion, via l’ensemble des réseaux publics et associatifs, nous espérons que ce guide contribuera à accroître la connaissance des aides disponibles et, par là, à leur efficacité.

Nous vous en souhaitons bonne lecture et restons à votre entière disposition !

# Sommaire



**SE FAIRE AIDER..... 6**

## **S'OCCUPER DE SA FAMILLE**

Se faire aider à domicile ..... 17

Gérer le vieillissement..... 19

S'occuper de ses enfants ..... 21

Gérer les problèmes familiaux..... 24

## **SE SOIGNER**

Quand on manque d'argent ou de mutuelle ..... 31

Pour un problème spécifique ..... 33

Soigner son enfant ..... 36

**SE NOURRIR..... 39**

## **SE LOGER**

Trouver un logement en cas d'urgence..... 40

Se loger à moindre frais..... 43

## **AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU**

Consommer moins d'énergie ..... 47

Payer ses factures de gaz et d'électricité ..... 51

Payer ses factures de chauffage..... 53

Payer ses factures d'eau ..... 54

## **FAIRE DES ÉTUDES**

Se faire accompagner pendant sa scolarité..... 55

Accéder aux études secondaires et supérieures..... 57

# Sommaire

## **ACCÉDER AU MARCHÉ DU TRAVAIL**

S'informer et s'orienter .....58

Se former et rechercher un emploi.....60

**SE DÉPLACER** .....63

**GÉRER SON BUDGET**.....64

**ÊTRE DÉFENDU** .....65

## **S'ÉPANOUIR**

Accéder à la culture et aux loisirs .....68



## Centres publics d'action sociale (CPAS)

### Qu'est-ce que c'est ?

Dans toutes les communes wallonnes, vous trouverez un CPAS qui peut vous donner l'aide dont vous avez besoin.

Le CPAS peut vous aider de plusieurs manières :

- Une aide régulière en argent, comme le revenu d'intégration sociale ;
- Une aide pour des problèmes particuliers : colis alimentaires, frais de scolarité, hébergement, etc. ;
- L'affiliation à une mutuelle si vous n'en avez pas ;
- Une aide pour des soins de santé, par le paiement de factures particulières ou par l'octroi d'une carte médicale qui vous permet d'aller chez un médecin ou un pharmacien sans devoir avancer l'argent ;
- Une aide pour la recherche d'un emploi ;
- Un emploi « articles 60 et 61 » ;
- La recherche d'un logement ;
- Une aide pour les factures d'énergie, une guidance énergétique ;



# SE FAIRE AIDER

## Centres publics d'action sociale (CPAS)

- Une guidance budgétaire et un service de médiation de dettes ;
- Une aide pour participer à des activités culturelles, sociales et sportives ;
- Une aide à domicile : aide ménagère, repas à domicile, ... ;
- Une aide pour l'accès à une maison de repos.

### Comment ça marche ?

Adressez-vous au CPAS de votre commune.

Votre demande sera examinée par le Conseil de l'aide sociale, ce qui prend au maximum 30 jours. Mais au besoin le CPAS peut aussi vous donner beaucoup plus vite une aide urgente.

### Où téléphoner, où demander ?

Il existe un CPAS dans chaque commune ; demandez l'adresse et le numéro de téléphone à la maison communale ou au numéro vert :

**0800/11.901**



# SE FAIRE AIDER

## Centres de Service social

### Qu'est-ce que c'est ?

Un Centre de Service social a pour mission :

- De vous accueillir si vous vous trouvez dans une situation difficile ;
- D'accompagner vos démarches vers les institutions compétentes ;
- De vous aider dans les situations de conflit.

### Comment ça marche?

Prenez contact avec le Centre le plus proche. Il y en a 33 en Wallonie.

### Où téléphoner, où demander ?

À votre mutuelle.

À la Fédération des Services sociaux : 02/223.37.74

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





# SE FAIRE AIDER

## Centres de Télé-Accueil

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous vivez une situation de crise ou une difficulté morale, sociale ou psychologique ?

Le Télé-Accueil est un service d'aide par téléphone que vous pouvez toucher jour et nuit, tous les jours de l'année.

Le respect et la confidentialité sont garantis.

### Comment ça marche ?

Les permanences téléphoniques sont assurées grâce à une équipe de bénévoles, encadrés par des professionnels.

### Où téléphoner, où demander ?

Un numéro d'appel unique :  
le **107** (Numéro gratuit)

[www.tele-accueil.be](http://www.tele-accueil.be)



## Guichets multi-services – Espaces Wallonie

### Qu'est-ce que c'est ?

Les « Espaces Wallonie » sont des services d'information et d'accueil mis votre disposition dans les 12 principales villes de Wallonie. Ils vous guideront dans vos démarches administratives, vous fourniront publications et formulaires et vous aideront à les remplir.

De plus, des ordinateurs avec accès à internet y sont à votre disposition gratuitement.

### Comment ça marche ?

Présentez-vous à l'Espace Wallonie le plus proche, il est ouvert en semaine de 8h30 à 17h.

### Où téléphoner, où demander ?

Arlon : 063/43.00.30

Bruxelles : 02/506.43.40/1

Charleroi : 071/20.60.80

Eupen : 087/59.65.20

La Louvière : 064/23.79.20

Liège : 04/250.93.30

Mons : 065/22.06.80

Namur : 081/24.00.60

Nivelles : 067/41.16.70

Tournai : 069/53.26.70

Verviers : 087/44.03.50



# SE FAIRE AIDER

## Numéros verts

### Qu'est-ce que c'est ?

Ce sont deux numéros d'appel gratuits où l'on peut répondre à vos questions, vous conseiller dans vos démarches ou vous fournir des coordonnées utiles pour tout ce qui concerne la Wallonie ou la Fédération Wallonie-Bruxelles.

### Comment ça marche ?

Le numéro vert wallon est accessible tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h. En dehors de cela, une boîte vocale vous permet de laisser vos coordonnées pour qu'on vous rappelle.

Le numéro vert de la Fédération Wallonie-Bruxelles est accessible tous les jours ouvrables de 8h à 18h.

### Où téléphoner, où demander ?

Le numéro vert est le :

**0800/11.901** pour la Wallonie  
et le

**0800/20.000** pour la  
Fédération Wallonie-Bruxelles.



# SE FAIRE AIDER

## Services d'insertion sociale (SIS)

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous vous sentez isolé, fragilisé ? Les SIS sont là pour vous aider à rompre l'exclusion sociale, à améliorer votre bien-être et votre qualité de vie en favorisant votre autonomie.

Ils vous accompagnent et vous proposent des actions et des activités en groupe.

### Comment ça marche ?

Prenez contact avec un service par téléphone. Il y a actuellement 33 services d'insertion sociale agréés.

### Où téléphoner, où demander ?

Au Service public de Wallonie (DGO5) : 081/32.72.11

Vous trouverez la liste des SIS agréés sur le site

[www.socialsante.wallonie.be](http://www.socialsante.wallonie.be)



# SE FAIRE AIDER

## Alphabétisation des adultes

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous connaissez peut-être quelqu'un qui a du mal à lire ou à écrire, ou peut-être vous-même ne connaissez-vous pas suffisamment la langue française, parce que le passage à l'école n'a pas suffi, ou parce que vous venez d'un autre pays.

Des associations organisent des cours d'apprentissage du français ou de remise à niveau, tant pour les francophones que pour les personnes d'origine étrangère.

### Comment ça marche ?

Les cours sont gratuits et accessibles à tous. Ils peuvent se donner aussi bien en journée qu'en soirée.

### Où téléphoner, où demander ?

Au CPAS de votre commune.  
La liste des associations se trouve sur les sites

[www.alphabetisation.be](http://www.alphabetisation.be) et  
<http://wallonie.alphabetisation.be>



## Services d'Écrivain public

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous avez reçu une lettre difficile à comprendre ? Vous vous demandez comment répondre ?

L'écrivain public peut vous aider à lire la lettre et à répondre dans le sens que vous souhaitez.

### Comment ça marche ?

Présentez-vous à une permanence avec tous les documents nécessaires pour préparer la lettre.

### Où téléphoner, où demander ?

À la commune, au CPAS.

Permanences de la PAC :

02/545.79.23

[www.espace-ecrivain-public.be](http://www.espace-ecrivain-public.be)



## Espaces publics numériques (EPN)

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous n'avez pas d'ordinateur ni d'accès à internet ?

Un espace public numérique est un lieu ouvert à tous, où vous trouverez du matériel informatique et un accès internet gratuit ou à prix réduit.

Un animateur peut vous proposer une initiation ou des formations si vous en avez besoin.

### Comment ça marche ?

Des espaces ont été créés dans de nombreuses communes ; il suffit de s'y rendre.

### Où téléphoner, où demander ?

Au réseau des EPN de Wallonie :  
071/25.49.72

[www.epn-ressources.be](http://www.epn-ressources.be)

À la commune, au CPAS.



# SE FAIRE AIDER : quand on souffre d'un handicap

## Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH)

### Qu'est-ce que c'est ?

L'AWIPH vous propose :

- Un accompagnement social et technique ;
- Des aides financières pour acheter de l'équipement ou aménager votre maison ;
- Des aides à l'emploi pour l'accompagnement, l'accès à une entreprise de travail adapté, l'aménagement des postes de travail, les frais de déplacement ;
- Des aides à la formation en entreprise ou en centre de formation spécialisé ;
- Un accueil adapté dans un centre de jour ou un centre d'hébergement.

### Comment ça marche ?

Renseignez-vous auprès d'un des bureaux régionaux de l'AWIPH.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'AWIPH : 0800/16.061

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

Charleroi : 071/20.49.50

Dinant : 082/21.33.11

Libramont : 061/23.03.60

Liège : 04/221.69.11

Mons : 065/32.86.11

Namur : 081/33.19.11

Ottignies : 010/23.05.60





# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : se faire aider à domicile



## Centres de coordination de soins et services à domicile

### Qu'est-ce que c'est ?

Des services qui vous aident à continuer à vivre chez vous, même quand vous avez eu un accident, un problème de santé, après une hospitalisation ou si vous souffrez d'un handicap.

### Comment ça marche ?

Contactez un centre de coordination qui enverra un coordinateur à votre domicile ou à l'hôpital pour préparer votre retour à domicile.

### Où téléphoner, où demander ?

À votre mutuelle, à votre CPAS, aux fédérations de services à domicile :

ACCOORD : 071/33.11.55

[www.federation-accoord.be](http://www.federation-accoord.be)

FASD : 02/735.24.24 [www.fasd.be](http://www.fasd.be)

FCSO : 02/515.02.08 [www.fcsd.be](http://www.fcsd.be)

FESAD : 081/31.27.26

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

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : se faire aider à domicile



## Petits travaux à domicile (IDESS)

### Qu'est-ce que c'est ?

Les IDESS offrent, à un public âgé, handicapé ou à faibles revenus, des services de proximité qui ne sont généralement pas pris en charge par les entreprises « classiques » : petits travaux de bricolage, de peinture, entretien des cours et jardins, buanderie et épicerie sociale, taxi social. Les services proposés et les conditions d'utilisation varient selon les communes.

### Comment ça marche ?

Contactez l'IDESS la plus proche : le Service Public de Wallonie vous fournira la liste. Le tarif, souvent à l'heure, varie en fonction de vos revenus.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'administration communale.

À votre CPAS.

Au Service Public de Wallonie (DGO6) : 081/33.43.65

Voir la liste des IDESS sur le site :

[http://economie.wallonie.be/Dvlp\\_Economie/Economie\\_sociale/IDESS.html](http://economie.wallonie.be/Dvlp_Economie/Economie_sociale/IDESS.html)

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer le vieillissement



## Mobilité des seniors

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous avez 65 ans ou plus, vous bénéficiez du transport gratuit sur toutes les lignes de bus des TEC, de la STIB et De Lijn.

Vous pouvez aussi voyager en train à un tarif forfaitaire réduit pour des excursions d'un jour partout en Belgique.

### Comment ça marche ?

Vous devez envoyer une photocopie de votre carte d'identité au TEC, qui vous fournira une carte 65+ pour les TEC, et une autre pour la STIB et De Lijn.

Pour le train, il faut demander un billet senior. Vous ne pouvez voyager qu'après 9h.

### Où téléphoner, où demander ?

SNCB : 02/528.28.28

[www.b-rail.be](http://www.b-rail.be)

TEC : [www.infotec.be](http://www.infotec.be)

Charleroi : 071/23.41.15

Liège : 04/361.94.44

Mons : 065/38.88.15

Namur-Luxembourg : 081/25.35.55

Wavre : 010/23.53.53

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer le vieillissement

## Télé-assistance ou télé-vigilance

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous vivez seul, vous pouvez avoir soudain besoin d'aide parce que vous avez un malaise ou un accident. La télé-assistance vous permet d'appeler facilement un proche ou un service de secours, grâce à un appareil branché sur votre téléphone et à un émetteur que vous portez en permanence sur vous.

### Comment ça marche ?

Il suffit de vous abonner auprès d'un service. Vous payez le raccordement, puis un abonnement mensuel. Les mutuelles, les communes, les CPAS peuvent rembourser une partie des frais.

### Où téléphoner, où demander ?

À votre CPAS, à votre mutuelle, à un centre de coordination de soins et services à domicile :

ACCOORD : 071/33.11.55

[www.federation-accoord.be](http://www.federation-accoord.be)

FASD : 02/735.24.24 [www.fasd.be](http://www.fasd.be)

FCSD : 02/515.02.08 [www.fcsd.be](http://www.fcsd.be)

FESAD : 081/31.27.26

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



# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : s'occuper de ses enfants

## Écoles de devoirs

### Qu'est-ce que c'est ?

Les écoles de devoirs accueillent les enfants de 6 à 18 ans en dehors des heures scolaires.

Elles sont indépendantes des écoles de l'enseignement obligatoire mais elles aident les enfants à faire leur travail scolaire et à s'épanouir par l'organisation d'activités créatives, sportives ou autres.

### Comment ça marche ?

Pour bénéficier de ce soutien, contactez l'école de devoirs qui se situe dans votre commune ou votre quartier.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE : 02/542.12.59, 46 ou 47

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

À la Fédération francophone des écoles de devoirs : 081/ 24.25.21

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



# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : s'occuper de ses enfants



## Accueil spécialisé de la petite enfance (SASPE)

### Qu'est-ce que c'est ?

Les SASPE prennent en charge des enfants de moins de 7 ans (jusqu'à 12 ans en cas d'accueil d'un groupe de frères et sœurs) dont la famille est en situation de crise.

Cette prise en charge est temporaire (maximum 12 mois). Elle doit permettre à l'enfant de vivre au mieux ce temps difficile pour lui, tout en restant en lien avec sa famille. Le retour dans la famille se fait dès que possible. Si un retour est vraiment impossible, une autre orientation est choisie.

### Comment ça marche ?

Les prises en charge se font à la demande des parents et des services sociaux de première ligne (hôpital, CPAS, ONE) ou des autorités liées à l'Aide à la Jeunesse (SAJ, SPJ ou Juge de la Jeunesse).

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE, Direction générale de l'Accueil : 02/542.15.83

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

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : s'occuper de ses enfants



## Milieus d'accueil subventionnés et non subventionnés (ONE)

### Qu'est-ce que c'est ?

C'est un lieu d'accueil pour vos enfants de 0 à 3 ans, où des professionnels s'occupent de leurs besoins et où ils apprennent à vivre avec d'autres enfants.

Dans un milieu d'accueil subventionné, le tarif payé varie selon vos revenus ; dans un milieu d'accueil non-subventionné, le tarif payé est librement défini par la structure.

### Comment ça marche ?

Choisissez le milieu d'accueil souhaité en tenant compte de la manière dont l'accueil est organisé.

La demande d'inscription se fera au 3<sup>e</sup> mois de grossesse et devra être confirmée au 6<sup>e</sup> mois.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE : 02/542.12.11 ou 45  
[www.one.be](http://www.one.be)

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer les problèmes familiaux



## Services d'Aide en milieu ouvert (AMO)

### Qu'est-ce que c'est ?

C'est un service qui aide les jeunes qui rencontrent des problèmes, comme le décrochage scolaire ou des conflits avec les parents ...

Il intervient à la demande du jeune, de sa famille ou d'un proche.

L'AMO peut aussi aider des jeunes à monter un projet dans leur quartier ou organiser des activités collectives, comme une école de devoirs ou des contacts dans des groupes informels.

### Comment ça marche ?

Les interventions des AMO sont gratuites et confidentielles, l'anonymat est garanti. Généralement une permanence est organisée, mais tout autre lieu de rencontre peut être envisagé (par exemple : en famille, dans un abri-bus, ...).

### Où téléphoner, où demander ?

À la Fédération Wallonie-Bruxelles,  
Direction générale de l'Aide à  
la Jeunesse : 0800/20.000 ou  
02/413.32.06

[www.aidealajeunesse.cfwb.be](http://www.aidealajeunesse.cfwb.be)



# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer les problèmes familiaux



## Services d'Aide à la Jeunesse (SAJ)

### Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'aider un jeune de moins de 18 ans en difficulté ou en danger (c'est-à-dire dont la santé ou la sécurité est menacée), ou des parents qui rencontrent des difficultés avec leur enfant.

L'intervention se fait soit à la demande du jeune ou de sa famille, soit à la demande de personnes ou de services extérieurs, comme l'école ou le parquet.

### Comment ça marche ?

Le conseiller de l'Aide à la jeunesse discute avec le jeune, ses parents et les familiers concernés et leur propose une aide volontaire. Rien n'est décidé sans leur accord.

### Où téléphoner, où demander ?

À la Fédération Wallonie-Bruxelles, Direction générale de l'Aide à la Jeunesse : 02/413.32.06 ou 0800/20.000

Il y a un Service d'Aide à la Jeunesse dans chaque arrondissement judiciaire ; vous en trouverez la liste sur le site [www.aidealajeunesse.cfwb.be](http://www.aidealajeunesse.cfwb.be)

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer les problèmes familiaux



## Services de Protection judiciaire (SPJ)

### Qu'est-ce que c'est ?

Parfois, lorsqu'un jeune est en danger, le Tribunal de la Jeunesse doit intervenir. S'il est impossible d'obtenir l'accord du jeune ou de ses parents pour prendre une mesure d'aide volontaire, le Tribunal peut imposer une mesure d'aide contrainte. Le SPJ est le service chargé de la mettre en œuvre concrètement.

### Comment ça marche ?

Le jeune, son avocat et ses parents sont tous invités aux entretiens avec le SPJ. Les parents peuvent se faire accompagner d'un avocat ou d'une autre personne de leur choix.

### Où téléphoner, où demander ?

À la Fédération Wallonie-Bruxelles, Direction générale de l'Aide à la Jeunesse : 02/413.32.06 ou 0800/20.000

Il y a un SPJ dans chaque arrondissement judiciaire ; vous en trouverez la liste sur le site

[www.aidealajeunesse.cfwb.be](http://www.aidealajeunesse.cfwb.be)

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer les problèmes familiaux



## Numéro prévention suicide

### Qu'est-ce que c'est ?

C'est un centre d'écoute 24h/24 qui vous vient en aide si vous avez des idées de suicide, mais aussi si vous affrontez une crise familiale suite à la tentative de suicide d'un proche ou à un deuil.

Des forums et des groupes de paroles vous aident à surmonter la crise. Un accompagnement par une équipe de psychologues est également possible. Une aide spécifique s'adresse aux adolescents, parmi lesquels on observe parfois des épidémies de suicides.

### Comment ça marche ?

L'aide est entièrement gratuite, y compris l'accompagnement éventuel par les psychologues (limité à 2 mois).

### Où téléphoner, où demander ?

Centre de prévention du suicide :

**0800/32.123** et 0491/37.06.72

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

Pour les ados : [www.passado.be](http://www.passado.be) et

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

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer les problèmes familiaux



## SOS Enfants Action enfance maltraitée

### Qu'est-ce que c'est ?

L'équipe SOS Enfants peut vous aider si vous êtes concerné directement ou indirectement par une situation de maltraitance d'enfant. Médecins, psychologues, assistants sociaux et juristes travaillent ensemble pour résoudre le problème, vous aider et vous accompagner.

### Comment ça marche ?

Si vous êtes informé ou concerné par une situation de maltraitance, vous pouvez entrer en contact avec une équipe SOS Enfants. Ses services sont gratuits.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE, Service SOS Enfants :  
02/542.14.10  
[www.one.be](http://www.one.be)

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer les problèmes familiaux



## Prévention des violences conjugales et familiales

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous êtes victime de violences conjugales ou familiales, qu'elles soient morales, verbales, économiques, sexuelles ou physiques, il faut en parler et demander de l'aide. Vous pouvez recevoir une écoute téléphonique, une aide administrative et sociale, un endroit où discuter de vos problèmes.

Au besoin on peut vous fournir un lieu d'hébergement à une adresse confidentielle.

### Comment ça marche ?

Contactez le Centre de prévention des violences conjugales et familiales ou téléphonez à Écoute violences conjugales.

### Où téléphoner, où demander ?

Écoute violences conjugales :  
**0800/30.030**

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

Centre de prévention des violences conjugales et familiales :  
**02/539.27.44**

[www.cpvcf.org](http://www.cpvcf.org)

# S'OCCUPER DE SA FAMILLE : gérer les problèmes familiaux

## Lieux de rencontre enfants- parents

### Qu'est-ce que c'est ?

Lorsque votre famille est en crise, en cas de divorce ou de séparation, il est parfois nécessaire d'avoir un lieu extérieur où votre jeune enfant puisse rencontrer le parent ou les grands-parents dont il est séparé. Les lieux de rencontre enfants- parents vous fournissent un environnement de qualité. Vous y trouverez un espace d'écoute et de dialogue et votre enfant, un espace de socialisation, de jeux et de détente, favorisant son développement.

### Comment ça marche ?

Prenez contact avec le lieu ou l'espace-rencontres le plus proche. Les rencontres sont gratuites ou d'un coût modique.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE : 02/542.12.11 [www.one.be](http://www.one.be)  
Au SPW (DGO5) : 081/32.72.11  
<http://socialsante.wallonie.be/?q=famille/dispositifs/espaces-rencontres>  
À la FESER : 085/32 84 50  
[www.feser.be](http://www.feser.be)



# SE SOIGNER : quand on manque d'argent ou de mutuelle



## Maisons médicales

### Qu'est-ce que c'est ?

Une Maison médicale est un lieu de soins ouvert à tous, qui organise une garde médicale 24h/24.

Des médecins généralistes, des infirmières, des kinésithérapeutes peuvent vous fournir des soins de qualité à prix modique ou au forfait. Si vous prenez un abonnement à la Maison médicale, vous ne payez plus les prestataires de soins car la mutuelle s'en charge directement.

### Comment ça marche ?

Pour bénéficier du forfait, vous devez signer un contrat avec la maison médicale de votre quartier.

### Où téléphoner, où demander ?

À la Fédération des maisons médicales : 02/514.40.14

[www.maisonmedicale.org](http://www.maisonmedicale.org)

# SE SOIGNER : quand on manque d'argent ou de mutuelle

## Relais santé

### Qu'est-ce que c'est ?

Le relais santé accueille les personnes en situation d'exclusion, les informe, leur donne les premiers soins et les accompagne pour les soins plus complexes. Il a également un rôle de prévention.

Certains disposent d'une équipe de soins mobile.

### Comment ça marche ?

Présentez-vous à une permanence ou contactez l'équipe par téléphone.

### Où téléphoner, où demander ?

Charleroi : 071/31.98.05

La Louvière : 064/54.02.18

Liège : 04/220.58.97

24h/24 : 04/221.13.13 (urgence sociale)

Mons : 065/84.34.19

Namur : 0489/32.09.88

Tournai : 069/77.78.42

Verviers : 087/31.03.15





# SE SOIGNER : pour un problème spécifique



## Centres de planning familial

### Qu'est-ce que c'est ?

Un centre de planning vous offre une aide pour :

- bien démarrer dans votre vie amoureuse et affective (respect du partenaire, écoute réciproque) ;
- recevoir un moyen de contraception adapté (pilule contraceptive ou du lendemain, préservatifs) ;
- faire face à une grossesse non désirée ;
- parler du divorce, de la séparation, de la garde des enfants ...

### Comment ça marche ?

Il existe 70 centres en Wallonie avec des permanences et des consultations gratuites ou à prix réduit auprès d'assistants sociaux, de médecins, de psychologues ou d'avocats.

### Où téléphoner, où demander ?

FCPC : 064/26.73.50

FPS-CPF : 02/515.04.89

FCPPF : 02/514.61.03

FLCPF : 02/503.30.93

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

# SE SOIGNER : pour un problème spécifique

## Drogues et assuétudes

### Qu'est-ce que c'est ?

De nombreuses associations s'occupent du traitement, de la prévention ou de la réduction des risques de l'usage de drogues, de l'alcool, du tabac, de médicaments ...

Elles peuvent vous fournir des dossiers d'information, vous orienter vers des services de soutien psychologique ou de soins.

Certaines organisent des opérations de prévention lors de concerts ou autres événements.

### Comment ça marche ?

Présentez-vous à une permanence ou téléphonez, les interventions sont toujours confidentielles.

### Où téléphoner, où demander ?

Infor Drogues : 02/227.52.52

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

Modus Vivendi : 02/644.21.81

[www.modusvivendi-be.org](http://www.modusvivendi-be.org)

Alcooliques anonymes :

078/15.25.56

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

Tabacstop : 0800/111.00

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



# SE SOIGNER : pour un problème spécifique

## Services de santé mentale

### Qu'est-ce que c'est ?

La vie est faite de hauts et de bas ; cela peut parfois prendre la forme d'une maladie qui nécessite une aide et des soins pour vous-même ou pour quelqu'un de votre famille. Au Service de santé mentale, des professionnels peuvent vous aider : psychologue, travailleur social, médecin psychiatre, logopède, ... Ils peuvent vous donner un avis, un conseil, proposer un soutien psychologique, une guidance, à un prix adapté à vos revenus.

### Comment ça marche ?

Les Centres sont ouverts en semaine pendant la journée, parfois le soir et le samedi. Téléphonnez pour prendre un rendez-vous.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'Institut Wallon pour la Santé Mentale : 081/23.50.15

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

À la Ligue wallonne pour la santé mentale : 071/78.96.58

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



# SE SOIGNER : soigner son enfant



## Office de la naissance et de l'enfance (ONE)

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous avez des questions relatives aux politiques de l'enfance (accueil, protection de la mère et de l'enfant, accompagnement médico-social, soutien à la parentalité etc.), l'Office de la Naissance et de l'Enfance est l'organisme de référence de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'ONE assure l'accompagnement de l'enfant en relation avec son milieu familial et son environnement social. Il mène également des actions de soutien à la parentalité et de promotion de la santé.

### Comment ça marche ?

Toute personne concernée peut s'adresser directement à l'ONE.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE : 02/542.12.11

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

# SE SOIGNER : soigner son enfant



## Consultations prénatales

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous êtes futurs parents ? L'ONE met gratuitement à votre disposition des consultations prénatales.

Le but est de surveiller le bon déroulement de la grossesse et de réduire les risques de problèmes pour la mère et pour le bébé. Il s'agit aussi de préparer les futures mères à l'accouchement et, pour celles qui le souhaitent, à l'allaitement maternel.

Un « carnet de la mère » est remis à toutes les femmes enceintes ; un « carnet des parents » fournit des informations sur le rôle des parents, sur les besoins de l'enfant et sur les services offerts aux parents.

### Comment ça marche ?

Présentez-vous à une consultation prénatale dans votre quartier ou à l'hôpital.

La liste des consultations est disponible sur le site de l'ONE.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE : 02/542.12.11

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

# SE SOIGNER : soigner son enfant

## Consultations pour enfants

### Qu'est-ce que c'est ?

Ces consultations sont destinées aux enfants de 0 à 6 ans.

Il ne s'agit pas de consultations de soins : si votre enfant est malade, vous devez consulter votre médecin ou une maison médicale. Leur but est de suivre et préserver la santé de vos enfants, en vous conseillant, en dépistant des problèmes éventuels et en vous proposant des vaccinations.

Les enfants y sont reçus gratuitement.

### Comment ça marche ?

Présentez-vous à une consultation ou prenez contact au préalable avec le travailleur médico-social.

La liste des consultations se trouve sur le site de l'ONE.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ONE, Service des consultations et visites à domicile : 02/542.12.21

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



# SE NOURRIR

## Magasins sociaux, restos solidaires

### Qu'est-ce que c'est ?

- Des épiceries, des magasins de meubles ou de vêtements de 2<sup>e</sup> main ..., qui permettent de satisfaire vos besoins vitaux à des prix très bas, en gardant la liberté du choix des produits ;
- Des repas offerts une ou plusieurs fois par semaine à des prix modiques ;
- Des colis alimentaires.

### Comment ça marche ?

Les magasins sont réservés aux personnes en difficulté financière et leur accès peut être limité dans le temps.

Ils sont ouverts selon un horaire réduit, de 1 à 4 jours par semaine.

Les restos sont ouverts à tous mais le coût peut varier selon vos moyens.

### Où téléphoner, où demander ?

Au CPAS de votre commune.

À la Croix-Rouge : 02/371.31.11

Vous trouverez des adresses (liste des IDESS) sur le site :

[http://economie.wallonie.be/Dvlp\\_Economique/Economie\\_sociale/IDESS.html](http://economie.wallonie.be/Dvlp_Economique/Economie_sociale/IDESS.html)



# SE LOGER : trouver un logement en cas d'urgence

## Abris de nuit

### Qu'est-ce que c'est ?

Les abris de nuit sont des lieux d'accueil gratuits ouverts uniquement le soir et la nuit qui permettent à tous de bénéficier d'un lieu chauffé et équipé pour dormir et se laver.

Il ne s'agit pas d'un logement, mais plutôt d'une solution de dépannage momentanée.

Il y a des abris de nuit dans les villes moyennes et les grandes villes.

### Comment ça marche ?

Pour bénéficier d'un lit, il suffit de vous présenter à l'abri de nuit dès son ouverture. Les abris sont gérés soit par les services de la ville, soit par des associations locales.

### Où téléphoner, où demander ?

Aux éducateurs de rue, aux assistants sociaux du CPAS.





# SE LOGER : trouver un logement en cas d'urgence

## Maisons d'accueil, maisons de vie communautaire, maisons d'hébergement

### Qu'est-ce que c'est ?

Il peut arriver à chacun de se retrouver sans logement suite à un accident de la vie : incendie, divorce, violences conjugales, etc.

Il existe en Wallonie près de 70 institutions qui peuvent vous accueillir et vous héberger pendant une période limitée.

Certaines de ces maisons sont prévues uniquement pour des femmes et des enfants, d'autres pour des hommes.

En plus du logement, vous bénéficierez d'un accompagnement social.

### Comment ça marche ?

Contactez le service social de votre commune ou une des associations de maisons d'accueil qui vous guidera vers une maison.

### Où téléphoner, où demander ?

AMA : 02/513.62.25

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

ARCA: 087/55.56.45

[www.arca-asbl.org](http://www.arca-asbl.org)



# SE LOGER : trouver un logement en cas d'urgence

## Logements d'urgence

### Qu'est-ce que c'est ?

Ces logements permettent à des personnes en situation de précarité ou privées de logement pour des motifs de force majeure, d'être logées en bénéficiant d'un accompagnement social et d'un loyer ne dépassant pas 20% des revenus.

Les logements peuvent être individuels ou prévoir une part de vie communautaire.

### Comment ça marche ?

Prenez contact avec le service du logement de votre commune ou au CPAS pour voir si des logements sont libres.

Le logement de transit ne peut être occupé pendant plus d'un an (6 mois, renouvelable une fois), alors que le logement d'insertion peut être occupé pendant au moins 3 ans.

### Où téléphoner, où demander ?

Au Service du Logement de votre commune.

Au CPAS.



# SE LOGER : à moindre frais

## Logements sociaux

### Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit de logements gérés par une société de logement de service public. La taille du logement est adaptée à celle de votre ménage et le montant du loyer à vos revenus.

Des priorités sont accordées pour l'attribution des logements aux personnes en situation de précarité (sans-abri, occupant d'un logement insalubre, surpeuplé, urgence sociale ...) ou en cas de force majeure.

### Comment ça marche ?

Vous ne pouvez introduire une demande de logement qu'auprès d'une seule société, mais votre candidature sera reprise dans plusieurs communes. Si un logement ne vous a pas été attribué, vous devrez renouveler votre candidature l'année suivante.

### Où téléphoner, où demander ?

Au Service du Logement de votre commune, au CPAS.

À une société de logement.

À la Société wallonne du Logement, qui publie un Guide pratique : 071/20.44.61 [www.swl.be](http://www.swl.be)



# SE LOGER : à moindre frais

## Agences immobilières sociales (AIS) – Aide-loyer

### Qu'est-ce que c'est ?

L'agence immobilière sociale (AIS) vous aide à trouver un logement privé à loyer modéré. Elle sert d'intermédiaire entre le propriétaire qui lui confie son logement et le locataire. L'agence accompagne les familles durant la période de location.

Si vous louez un logement de 3 chambres et plus et que votre ménage comporte au moins 3 enfants, vous pouvez parfois recevoir une aide financière.

### Comment ça marche ?

Téléphonez à l'AIS de votre région pour savoir si des logements sont libres.

### Où téléphoner, où demander ?

Il existe actuellement 28 AIS en Wallonie.

Le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) vous en fournira la liste complète : 071/20.77.11 [www.flw.be](http://www.flw.be)



# SE LOGER : à moindre frais

## Allocations de déménagement et de loyer (ADEL)

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous êtes sans abri ou vous habitez un logement insalubre ou inadapté ? Vous pouvez recevoir une aide pour déménager et une aide pour payer votre loyer dans un logement salubre et adapté.

L'allocation de déménagement est de 400€ + 80€ par enfant à charge + 80€ par enfant ou adulte handicapé. L'allocation de loyer est égale à la différence entre votre ancien et votre nouveau loyer, avec un maximum de 100€ par mois, plus 20€ par personne à charge.

### Comment ça marche ?

Renvoyez un formulaire ADEL dès que vous êtes entrés dans votre nouveau logement (au plus tard dans les 6 mois).

### Où téléphoner, où demander ?

Au Service Public de Wallonie (DGO4, Service ADEL) : 081/33.22.32  
<http://dgo4.spw.wallonie.be/dgatlp/dgatlp/default.asp>



# SE LOGER : à moindre frais

## Aide locative aux familles nombreuses

### Qu'est-ce que c'est ?

Si votre famille compte au moins 3 personnes à charge et si vos revenus sont modestes, le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie (FLW) peut vous louer un logement.

Les loyers sont calculés d'après vos revenus.

Le FLW accompagne votre famille pendant la location.

### Comment ça marche ?

Prenez contact avec un bureau de l'aide locative du FWL.

### Où téléphoner, où demander ?

FLW-Aide locative : 071/20.78.17  
[www.flw.be](http://www.flw.be)

Charleroi : 071/33.18.27

Liège : 04/252.73.34

Mons : 065/39.40.50

Namur : 081/42.03.50.



# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU :



## Guidance sociale énergétique

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous êtes en difficulté de paiement auprès de votre fournisseur de gaz ou d'électricité, le CPAS vous donne toute information utile pour gérer votre consommation et réduire votre facture.

Un tuteur énergie peut examiner avec vous ce qu'on peut améliorer dans votre logement, vous aider à faire de petits travaux et prendre contact avec le propriétaire pour que celui-ci réalise des travaux plus importants, en l'informant des aides disponibles.

### Comment ça marche ?

Vous pouvez vous adresser directement au CPAS ou bien celui-ci prendra contact avec vous si le gestionnaire de réseau l'avertit que vous êtes en défaut de paiement.

### Où téléphoner, où demander ?

Auprès de votre CPAS.

# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU : consommer moins d'énergie

## Écopacks

### Qu'est-ce que c'est ?

Vos revenus ne dépassent pas 93.000€ ? Que vous soyez locataires ou propriétaires, vous pouvez recevoir un prêt à 0% pour des travaux permettant d'économiser l'énergie (placement d'une chaudière performante, isolation du toit, ou des travaux liés, comme la réparation du toit, etc.).

Le prêt doit être de minimum 2.500€ et maximum 30.000€, sa durée dépend des revenus. L'écopack donne également droit à des primes.

### Comment ça marche ?

Téléphonez au 078/15.80.08 : un écopasseur vous conseillera pour les travaux et les démarches. Le prêt sera accordé soit par la SWCS, soit par le FLW si vous avez au moins 3 enfants à charge.

### Où téléphoner, où demander ?

Au 078/15.80.08

À la SWCS : 0800/25.400

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

Au FLW : 071/20.77.11

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





# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU : consommer moins d'énergie



## Primes énergie

### Qu'est-ce que c'est ?

La Wallonie accorde de nombreuses primes pour des travaux de construction ou de rénovation qui favorisent les économies d'énergie (isolation du toit, des murs, des sols, placement de double vitrage, d'une chaudière à condensation etc.). Dans certains cas, vous pouvez recevoir la prime en faisant vous-même les travaux.

### Comment ça marche ?

Contactez le Guichet de l'énergie le plus proche ou le Call-center pour les primes du fonds énergie, qui vous enverra les formulaires. On peut également vous conseiller sur les choix techniques.

### Où téléphoner, où demander ?

Call-center : 0800/11.901

Vous trouverez la liste des 16 guichets de l'énergie sur le site [www.energie.wallonie.be](http://www.energie.wallonie.be)

# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU : consommer moins d'énergie



## Aide pour les ménages à bas revenus (MEBAR II)

### Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'une aide pour réaliser des travaux économisant l'énergie (châssis, isolation, chauffe-eau, etc.) pour les ménages dont les ressources ne dépassent pas le revenu d'intégration + 20%. Vous pouvez recevoir cette aide si vous êtes locataire ou si vous habitez une caravane ou un chalet.

Le montant maximum de l'aide est de 1.365€.

### Comment ça marche ?

Adressez-vous au CPAS de votre commune qui vérifiera les conditions à remplir et s'occupera de la demande.

### Où téléphoner, où demander ?

À votre CPAS.

Au Service public de Wallonie (DGO4) : 081/48.63.11 et 0800/11.901

[www.energie.wallonie.be](http://www.energie.wallonie.be)

# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU : payer ses factures de gaz et d'électricité

## Clients protégés – Tarif social

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous ou une personne de votre ménage bénéficiez du revenu d'intégration, du revenu garanti aux personnes âgées, d'une allocation d'handicapé, si vous êtes candidat réfugié ou en médiation de dettes, vous pouvez recevoir le statut de « client protégé ».

Vous bénéficierez du tarif social et de fournitures minimales d'électricité et de gaz en hiver, même si vous ne pouvez pas payer.

### Comment ça marche ?

Si vous pouvez bénéficier de ce statut, votre fournisseur en est informé automatiquement. Toutefois, dans certains cas, il faudra s'adresser à votre gestionnaire de réseau de distribution.

### Où téléphoner, où demander ?

À votre CPAS.

À la CWaPE : 081/33.08.10

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

Au Service public de Wallonie (DGO4) : 081/48.63.11

[www.energie.wallonie.be](http://www.energie.wallonie.be)



# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU : payer ses factures de gaz et d'électricité



## Compteurs à budget

### Qu'est-ce que c'est ?

Cet outil vous aide à gérer votre consommation d'énergie et à éviter les problèmes d'endettement.

Le compteur à budget s'emboîte sur le compteur d'électricité ou de gaz et fonctionne avec un système de carte rechargeable, un peu comme un gsm.

Si vous êtes client protégé et si vous n'avez pas de quoi recharger votre compteur, une fourniture minimale est prévue.

### Comment ça marche ?

Avant de pouvoir consommer, il faut d'abord charger la carte du compteur d'un certain montant, dans les points de rechargement (cabines téléphoniques, CPAS).

### Où téléphoner, où demander ?

Auprès de votre CPAS.

Auprès de votre gestionnaire de réseau.

Au Service public de Wallonie (DGO4) : 081/48.63.11

[www.energie.wallonie.be](http://www.energie.wallonie.be)

# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU : payer ses factures de chauffage



## Fonds social chauffage

### Qu'est-ce que c'est ?

Vous pouvez obtenir une aide pour le paiement de certains combustibles de chauffage (mazout, pétrole et gaz propane en vrac) quand leur prix est trop élevé. Si vos revenus sont modestes ou si vous êtes en médiation ou en règlement collectif de dettes, vous pouvez demander une allocation qui sera calculée d'après le tarif payé au fournisseur, avec un maximum de 300€.

### Comment ça marche ?

Apportez la facture à votre CPAS au plus tard 60 jours après la livraison, avec les documents prouvant vos revenus ou que vous êtes en règlement collectif ou en médiation de dettes.

### Où téléphoner, où demander ?

À votre CPAS.

Au Fonds social chauffage :  
0800/90.929

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

# AVOIR ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU : payer ses factures d'eau

## Fonds social de l'eau

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous n'arrivez pas à payer vos factures d'eau, vous pouvez obtenir de l'aide du Fonds social de l'eau. C'est le CPAS qui décide, au cas par cas, du montant de l'aide et qui sert d'intermédiaire avec votre distributeur d'eau.

### Comment ça marche ?

Si votre facture reste impayée, votre distributeur informe le CPAS de votre commune qui examine le problème avec vous.

### Où téléphoner, où demander ?

Appelez le CPAS de votre commune ou votre distributeur d'eau.



# FAIRE DES ÉTUDES : se faire accompagner pendant sa scolarité



## Centres psycho-médico-sociaux (CPMS)

### Qu'est-ce que c'est ?

Ces centres, où vous trouverez psychologue, travailleur social, médecin et infirmière, accueillent les élèves et leurs parents, dès l'entrée dans l'enseignement maternel et jusqu'à la fin de l'enseignement secondaire. Ils vous écoutent et vous conseillent en matière de scolarité, d'éducation, de santé, de problèmes liés au vivre ensemble, d'orientation scolaire et professionnelle, afin d'aider à l'épanouissement de l'élève. Le service est gratuit, confidentiel et non contraignant.

### Comment ça marche ?

Les parents ou l'élève peuvent contacter directement le centre PMS de l'école ou aller à la permanence du CPMS organisée dans l'école.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'école ou sur le site : [www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

# FAIRE DES ÉTUDES : se faire accompagner pendant sa scolarité



## Services de médiation scolaire

### Qu'est-ce que c'est ?

Quand il y a un problème entre l'école et un élève et sa famille, les médiateurs scolaires peuvent intervenir pour éviter que cela devienne un problème grave comme la violence ou le décrochage scolaire.

Que vous soyez élève, parent ou membre du personnel de l'école, vous pouvez faire appel au médiateur qui vous proposera un processus de médiation ou vous aidera à trouver le relais qui vous convient.

### Comment ça marche ?

Prenez contact avec le médiateur local ou avec la coordination de la Wallonie.

### Où téléphoner, où demander ?

Coordination pour la Wallonie :  
02/690.83.69  
0473/94.64.55



# FAIRE DES ÉTUDES : accéder aux études secondaires et supérieures



## Allocations/bourses d'études

### Qu'est-ce que c'est ?

Si votre famille a peu de revenus, vos enfants peuvent recevoir une aide financière pour suivre des études secondaires ou supérieures. Le montant varie selon vos revenus, la composition du ménage, le niveau d'études et selon que l'élève est interne ou externe. L'élève perd cependant l'allocation s'il redouble une année.

Pour l'enseignement supérieur l'étudiant doit avoir moins de 35 ans et les frais d'inscription sont gratuits.

### Comment ça marche ?

Vous devez demander un formulaire à l'établissement d'enseignement et le renvoyer par recommandé au Service des allocations d'études de la Fédération Wallonie-Bruxelles avant le 31 octobre.

### Où téléphoner, où demander ?

À la Fédération Wallonie-Bruxelles,  
Service des allocation d'études :  
0800/20 000

[www.allocations-etudes.cfwb.be](http://www.allocations-etudes.cfwb.be)

# ACCÉDER AU MARCHÉ DU TRAVAIL : s'informer et s'orienter



## Carrefours Emploi-Formation-Orientation

### Qu'est-ce que c'est ?

Les Carrefours Emploi-Formation sont ouverts à tous. Vous y obtiendrez des informations et conseils, notamment sur les offres et services disponibles en matière de formation, d'orientation, de recherche d'emploi et de création d'activité. Vous y aurez aussi accès aux outils nécessaires à votre recherche.

### Comment ça marche ?

Toute la documentation et le matériel sont mis gratuitement à disposition et des conseillers sont disponibles sur place.

### Où téléphoner, où demander ?

Arlon :	063/67.03.32
Charleroi :	071/23.05.03
Huy :	085/27.41.31
La Louvière :	064/23.90.50
Liège :	04/254.57.42
Marche-en-F. :	084/24.58.61
Mons :	065/38.21.00
Mouscron :	056/85.51.50
Namur :	081/48.67.07
Nivelles :	067/88.42.40
Tournai :	069/88.11.00
Verviers :	087/59.03.00

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

# ACCÉDER AU MARCHÉ DU TRAVAIL : s'informer et s'orienter

## Maisons de l'Emploi et Relais de l'Emploi

### Qu'est-ce que c'est ?

Les Maisons et les Relais de l'Emploi sont des lieux d'information, de conseil et d'appui pour les personnes qui cherchent une formation et/ou un emploi.

Vous y trouverez des offres d'emploi et de la documentation sur les métiers et formations. Des ordinateurs avec internet et des téléphones y sont à votre disposition.

### Comment ça marche ?

Vous trouverez des Maisons ou des Relais de l'Emploi dans de nombreuses communes. Vous pouvez y passer sans rendez-vous ; les services sont gratuits et ouverts à tous.

### Où téléphoner, où demander ?

Vous trouverez l'adresse de la Maison de l'Emploi la plus proche au Forem : 0800/93.947

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



# ACCÉDER AU MARCHÉ DU TRAVAIL : se former et rechercher un emploi



## Régies des Quartiers

### Qu'est-ce que c'est ?

Les Régies des Quartiers font des travaux dans les cités sociales et les zones en rénovation pour améliorer le cadre de vie.

Les travaux sont effectués par un ouvrier-compagnon, avec l'aide de stagiaires choisis parmi les habitants du quartier au chômage ou dépendants du CPAS.

Ces stagiaires apprennent ainsi un métier.

### Comment ça marche ?

Prenez contact avec la régie des quartiers de votre commune.

### Où téléphoner, où demander ?

Adressez-vous au service du Logement de votre commune ou au Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie (FLW), qui vous fournira les coordonnées de la régie des quartiers active dans votre commune : 071/20.77.11

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

# ACCÉDER AU MARCHÉ DU TRAVAIL : se former et rechercher un emploi

## Le FOREM

### Qu'est-ce que c'est ?

Le Conseiller référent du Forem vous propose un accompagnement individualisé.

Il vous aide dans votre recherche d'une formation et/ou d'un emploi.

### Comment ça marche ?

Prenez rendez-vous avec un conseiller du Forem pour une aide personnalisée, ou allez sur le site internet où vous pouvez vous inscrire en ligne, déposer votre CV et consulter les offres d'emploi.

### Où téléphoner, où demander ?

Au Forem : 0800/93.947

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

Il existe une base de données des formations existantes en Wallonie sur le site [www.formabanque.be](http://www.formabanque.be)



# ACCÉDER AU MARCHÉ DU TRAVAIL : se former et rechercher un emploi

## Missions régionales pour l'Emploi (MIRE)

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous êtes un demandeur d'emploi peu qualifié, les MIRE vous proposent un accompagnement vers une entreprise, ou une formation adaptée.

### Comment ça marche ?

Prenez contact avec la MIRE de votre région.

### Où téléphoner, où demander ?

Brabant wallon, MireBw : 067/63.97.39

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

Centre : MRC : 064/52.24.00

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

Charleroi, MIREC : 071/20.82.20

[www.mirec.net](http://www.mirec.net)

Hainaut occidental, MIRHO :

069/84.64.07 [www.mirho.be](http://www.mirho.be)

Hesbaye, MIRHW : 019/33.08.81

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

Liège, MIREL : 04/220.96.00

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

Luxembourg, MIRELUX : 061/31.39.99

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

Mons-Borinage, MRMB : 065/32.87.87

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

Namur-Dinant, Mirena : 081/25.52.05

[www.mirena-job.be](http://www.mirena-job.be)

Sambre-et-Meuse, Miresem :

060/37.01.00 [www.miresem.be](http://www.miresem.be)

Verviers, MIREV : 087/35.24.50

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



# SE DÉPLACER

## « Taxi social »

### Qu'est-ce que c'est ?

Beaucoup de CPAS et de communes mettent à la disposition de leurs habitants un « taxi social » qui leur permet de se déplacer à prix réduit. Les conditions varient selon les communes. Le « taxi social » est destiné en priorité aux transports pour des soins médicaux, des démarches administratives, mais il peut parfois aussi être utilisé pour faire ses courses.

### Comment ça marche ?

Il faut en général s'inscrire comme utilisateur et réserver son trajet à l'avance. Le tarif peut être forfaitaire ou au kilomètre.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'administration communale.  
À votre CPAS.

Voir la liste des IDESS sur le site :

[http://economie.wallonie.be/Dvlp/Economique/Economie\\_sociale/IDESS.html](http://economie.wallonie.be/Dvlp/Economique/Economie_sociale/IDESS.html)



## Services de médiation de dettes

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vos dettes se sont accumulées, les services de médiation de dettes vous aident à trouver une solution en négociant pour vous un plan de remboursement.

### Comment ça marche ?

Contactez un service de médiation de dettes agréé ; de nombreux CPAS en possèdent et il existe aussi quelques services privés.

### Où téléphoner, où demander ?

À votre CPAS.  
Au Service public de Wallonie  
(DGO5) : 081/32.72.11

<http://socialsante.wallonie.be/surendettement/>





# ÊTRE DÉFENDU

## Aide aux victimes

### Qu'est-ce que c'est ?

C'est un service qui apporte aux victimes et à leurs proches une aide psychologique et sociale gratuite et confidentielle, ainsi qu'un soutien pour les démarches administratives ou juridiques éventuelles.

### Comment ça marche ?

Si vous êtes victime d'une infraction, la police vous proposera l'aide du Service d'aide aux victimes. Celui-ci n'intervient qu'à votre demande. Vous pouvez aussi vous présenter spontanément à une permanence ou prendre rendez-vous.

### Où téléphoner, où demander ?

Arlon : 063/24.44.64  
Charleroi : 071/27.88.00  
Dinant : 082/22.73.78  
Herstal : 04/264.91.82  
Huy : 085/21.65.65  
Libramont : 061/29.24.95  
Liège : 04/340.37.90  
Marche : 084/44.56.86  
Mons : 065/35.53.96  
Namur : 081/74.08.14  
Nivelles : 067/22.03.08  
Tournai : 069/77.73.43



# ÊTRE DÉFENDU

## Lutte contre les discriminations

### Qu'est-ce que c'est ?

La loi interdit toute discrimination, qu'elle soit basée sur l'origine ethnique, le sexe, l'âge, le handicap, ... Malgré cela, les discriminations restent fréquentes, particulièrement en matière d'emploi ou de logement. Si vous en êtes témoin ou victime, il faut le signaler.

### Comment ça marche ?

Vous pouvez signaler une discrimination dans les Espaces-Wallonie, au Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, à l'Institut pour l'égalité des hommes et des femmes, ...

### Où téléphoner, où demander ?

Numéro vert : **0800/12.800**  
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme :  
02/212.30.00  
[www.diversite.be](http://www.diversite.be)  
[www.stop-discrimination.be](http://www.stop-discrimination.be)  
Institut pour l'égalité des hommes et des femmes : 02/233.42.65  
<http://igvm-iefh.belgium.be>



# ÊTRE DÉFENDU

## Services du Médiateur

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vous êtes en conflit avec une administration, si vous n'êtes pas d'accord avec la décision d'un service public, il existe une possibilité de vous faire aider par le Médiateur pour réintroduire votre demande, réexpliquer la situation ou obtenir un dédommagement.

### Comment ça marche ?

Téléphonez au Service du Médiateur pour demander de quels documents il souhaite disposer pour comprendre votre difficulté et peut-être intervenir.

### Où téléphoner, où demander ?

Au Médiateur commun de la Région wallonne (0800/19.199) et de la Communauté française (02/548.00.70).

Il existe aussi un médiateur pour le Fédéral, pour l'énergie, pour le téléphone ... et un site portail pour retrouver celui à qui vous adresser : [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)



# S'ÉPANOUIR : accéder à la culture et aux loisirs

## Tarifs réduits pour des spectacles (Article 27)

### Qu'est-ce que c'est ?

Si vos revenus sont limités, vous pouvez bénéficier de l'accès à certains spectacles, soirées ou expositions à prix réduit.

Les listes des manifestations et spectacles accessibles sont disponibles dans les Centres culturels, les CPAS ou via l'asbl Article 27.

### Comment ça marche ?

Il faut s'adresser au CPAS ou à une association culturelle qui vous fournira les tickets spéciaux.

### Où téléphoner, où demander ?

Au CPAS de votre commune.

À l'asbl Article 27 :

Coordination wallonne :

081/26.18.43

Bruxelles : 02/646.30.28

[www.article27.be](http://www.article27.be)



# S'ÉPANOUIR : accéder à la culture et aux loisirs

## Bibliothèques publiques

### Qu'est-ce que c'est ?

Les bibliothèques publiques vous proposent un service de prêt de livres et documents.

Très souvent, elles permettent aussi à leurs membres de naviguer sur internet, de visionner des CD-Roms, de participer à des ateliers d'écriture ou d'assister à des séances de contes.

### Comment ça marche ?

Chaque bibliothèque publique vous propose une carte de lecteur, payante ou non, généralement pour une durée d'un an. Renseignez-vous auprès de votre bibliothèque la plus proche.

### Où téléphoner, où demander ?

À la Fédération Wallonie-Bruxelles,  
Service de la Lecture publique :  
0800/20.000

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



# S'ÉPANOUIR : accéder à la culture et aux loisirs



## Accéder aux activités sportives (ADEPS)

### Qu'est-ce que c'est ?

De 3 à 77 ans, l'ADEPS vous permet de pratiquer une activité physique et sportive à votre rythme, individuellement ou en famille, toute l'année ou lors de stages de vacances, et quelque soit votre niveau.

Il existe un grand choix d'activités, soit dans les 18 centres sportifs de l'ADEPS, soit lors de rendez-vous extérieurs. Beaucoup sont ouverts aux personnes handicapées.

### Comment ça marche ?

Les prix varient selon votre âge, l'activité choisie et s'il s'agit d'un stage en internat ou non. Pour la plupart des activités et surtout pour les stages, Il faut s'inscrire bien à l'avance.

### Où téléphoner, où demander ?

À l'ADEPS : 0800/20.000

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

## **Coordination et réalisation :**

### **Service public de Wallonie**

Secrétariat général

Direction interdépartementale de la Cohésion sociale  
(DiCS)

Place Joséphine-Charlotte, 2, 5100 Jambes

Carine Jansen, Sylviane Mathieu

Tél. : 081/32.13.45 Fax : 081/32.16.06

e-mail : [dics@spw.wallonie.be](mailto:dics@spw.wallonie.be)

Site : <http://cohesionsociale.wallonie.be>

### **Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles**

Secrétariat général

Cellule Coordination des Politiques Transversales

Boulevard Léopold II, 44, 1080 Bruxelles

Olivier Plasman, Cécile Godart

Tél. : 02/413.32.94 Fax : 02/413.34.43

e-mail : [infos@cfwb.be](mailto:infos@cfwb.be)

Site : [www.federation-wallonie-bruxelles.be](http://www.federation-wallonie-bruxelles.be)

### **Éditeur responsable :**

Jean JANSS

Secrétaire général a.i.

Service public de Wallonie

Place Joséphine-Charlotte, 2  
5100 Jambes

### **N° de dépôt légal :**

D/2012/11802/88

Ce guide entend apporter une information précise et concrète aux personnes susceptibles de bénéficier des aides mises en œuvre par la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles pour lutter contre la pauvreté et favoriser l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux.

Il vise aussi à rapprocher les citoyens des institutions et, par une meilleure connaissance des aides disponibles, à accroître leur efficacité.

N° vert de la Wallonie :  
**0800/11.901**

N° vert de la Fédération  
Wallonie-Bruxelles :  
**0800/20.000**

