

# Découvrez notre Centre d'Aide aux Personnes - Service Sociale

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



**MUTUALITÉ SOCIALISTE  
DU BRABANT**

L'accès à la santé pour tous !



# Contenu

<b>Qui sommes-nous ?</b>	<b>3</b>
<b>Que fait Le Centre d'Aide aux Personnes – Service Social ?</b>	<b>4</b>
Assistance et soutien directs	5
Accompagnement	6
Proactivité	6
<b>Que pouvez-vous attendre de nous ?</b>	<b>7</b>
Un interlocuteur facile d'accès	7
Un dossier personnel avec protection de votre vie privée	7
Un soutien respectueux et confidentiel	8
Un service expert	8
<b>Quels sont les autres services du Service Social ?</b>	<b>9</b>
Le Service pensions	10
L'équipe multidisciplinaire	10
L'équipe évaluateurs Vlaamse Zorgverzekering (assurance dépendance)	11
<b>Où nous trouver ?</b>	<b>12</b>



# QUI SOMMES-NOUS ?

Officiellement, nous sommes le Centre d'Aide aux Personnes, mais beaucoup nous connaissent comme le Service Social de la mutualité.

**N**ous sommes une équipe d'assistants sociaux et nous donnons des conseils sociaux. Nous vous écoutons, vous soutenons et vous accompagnons. Si nécessaire, nous vous orientons vers les services spécialisés.

Tout le monde peut faire appel à nos services gratuitement, mais nous nous adressons surtout à ceux qui connaissent des problèmes liés au handicap, à la maladie, à l'âge ou à la vulnérabilité sociale.

# QUE FAIT LE CENTRE D'AIDE AUX PERSONNES – SERVICE SOCIAL ?

Vous avez des questions concernant les avantages sociaux, les interventions financières ou les aides médicales ? Vous avez des frais médicaux importants ? Vous avez besoin d'aide à la maison ou dans la structure où vous vivez ?

Nos assistants sociaux répondront avec plaisir à ces questions et à bien d'autres encore !

Pour répondre au mieux à vos besoins

ou à vos soucis, nous examinons d'abord vos attentes, vos moyens et vos souhaits. En fonction de ceux-ci, nous adaptons notre assistance.

Vous pouvez joindre nos assistants sociaux par téléphone ou les rencontrer durant les permanences ou sur rendez-vous. Vous trouverez toutes les informations nécessaires à la page 12.

Le Centre d'Aide aux Personnes – Service Social est votre premier interlocuteur. Et lorsque nos assistants sociaux ne sont pas en mesure de vous aider, ils vous orientent vers le service le plus adapté. C'est pourquoi nous travaillons avec de nombreux autres services.

# 1. Assistance et soutien directs

Nos assistants sociaux vous donnent des informations et des conseils sur les interventions financières et les avantages sociaux. Ce faisant, nous vous aidons à obtenir le plus de droits possible.

Vous pouvez vous adresser à nous pour des informations, des conseils ou de l'aide concernant notamment :

- > des soins, du matériel d'aide et pour l'aménagement du domicile des personnes âgées ou avec un handicap ;
- > les allocations pour les personnes handicapées ou fortement dépendantes (Allocation de remplacement de revenus (ARR), Allocation d'intégration (AI), Allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA), etc.) ;
- > des solutions en matière de mobilité (réduction transports publics, carte de stationnement pour les personnes handicapées, matériel d'aide à la mobilité, transport des moins valides, etc.) ;
- > des soins et du matériel d'aide pour les personnes handicapées (demande PHARE) ;
- > une intervention de la Vlaamse Zorgverzekering (assurance dépendance) ;
- > un tarif social pour la téléphonie et l'Internet ;
- > une aide des fonds pour les patients atteints d'un cancer ;
- > le choix d'une structure pour personnes âgées ;
- > des questions sur la fin de vie ;
- > des questions sur la gestion de la démence.
- > une aide pour les demandes d'interventions de l'assurance complémentaire (Medi'kids, cure de convalescence, court séjour et séjour de jour, etc.)

## 2. *Accompagnement*

Nos assistants sociaux prennent le temps d'évaluer, avec vous, la situation et de mettre en place un plan d'action afin de trouver des solutions.

Nous tenons compte de vos attentes et suivons en permanence votre situation afin de voir s'il faut modifier votre accompagnement. Notre approche est toujours adaptée à la personne et au problème auquel elle fait face.

Lorsque c'est nécessaire, nous consultons d'autres institutions d'aide et vous redirigeons vers des services spécialisés.

Nous proposons notamment :

> un accompagnement de soins : nous examinons avec vous les soins à domi-

cile, l'aide familiale, l'aide ménagère et le service de prêt de matériel dont vous pouvez bénéficier pour rester à domicile et conserver la plus grande autonomie possible.

> un accompagnement psychosocial lors d'un deuil, d'une maladie, d'un accident, d'un handicap, etc.

> Dans le cadre du trajet de soins, nous faisons des propositions d'aide sur mesure (par ex. : pour les personnes âgées ou les personnes souffrant d'un handicap).

> une planification anticipée des soins et un accompagnement en fin de vie.

---

## 3. *Proactivité*

Sur la base de certains signaux, qui peuvent indiquer un besoin d'aide, nous prenons contact avec vous afin de voir

dans quelle mesure nous pouvons vous aider vous ou la personne qui prend soin de vous.

# QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE NOUS ?

## *1. Un interlocuteur facilement joignable*

Vous pouvez nous contacter pour toute demande d'assistance. Nous travaillons gratuitement et pour tout le monde. Nous vous soutenons dans votre lieu de vie. Pour ce faire, le Service Social tient des permanences dans plusieurs agences de notre mutualité. Si vous éprouvez des difficultés à vous déplacer, nous pouvons également nous rendre à domicile.

## *2. Un dossier personnel avec protection de votre vie privée*

Nous créons un dossier électronique pour vous. À chaque fois que vous faites appel à notre service, les nouvelles données sont ajoutées à votre dossier. Ce dossier comporte vos données personnelles, les raisons pour lesquelles vous faites appel à notre service et les mesures que notre assistant social prend.

Ne vous faites pas de souci, vos données

personnelles sont protégées. Tous nos collaborateurs sont liés par le secret professionnel. Nous ne transmettons pas vos données à des tiers qui ne peuvent pas vous fournir des soins et demandons toujours votre autorisation avant de prendre contact avec des tiers concernant votre dossier.

Vous avez le droit de consulter gratuitement les données de votre dossier et d'y effectuer des corrections ou des suppressions. Cette demande doit être réalisée par courrier.

### ***3. Un soutien respectueux et confidentiel***

Nous vous traitons toujours avec le respect qui vous est dû et ne commettons aucune discrimination basée sur la couleur de peau ou les convictions politiques, philosophiques ou religieuses. Nous vous demandons en retour de

coopérer avec l'assistant social, de lui faire confiance et d'être honnête. De cette façon, nous pourrions vous aider au mieux. Il va de soi que vous devez respecter l'assistant social, tout comme il vous respecte.

### ***4. Un service expert et de qualité***

Nos assistants sociaux connaissent la législation et peuvent, à ce titre, vous fournir des informations sur vos obligations et vos droits sociaux. Nous vous conseillons sur les démarches que vous pouvez effectuer et vous aidons à établir un dossier pour obtenir des avantages et interventions auxquelles vous auriez droit.



# QUELS SONT LES AUTRES SERVICES DU SERVICE SOCIAL ?

A côté du Centre d'Aide aux personnes, le Service Social dispose également d'assistants sociaux spécialisés dans certains domaines. Si nécessaire, ils peuvent vous orienter vers un collaborateur spécialisé.



# 1. Service Pensions

Ce service est spécialisé dans la législation sur les pensions et peut vous fournir des informations à propos de votre dossier de pension. Il peut notamment vous aider à :

- > introduire votre demande pour la pension de retraite, la pension de survie et le revenu garanti aux personnes âgées ;
- > rassembler les pièces justificatives nécessaires pour prouver la totalité de votre carrière ;
- > examiner les décisions en matière de pension ;
- > calculer le montant de votre pension (sauf pour les fonctionnaires) ;
- > assurer la médiation avec les services de pension compétents en cas de problème ;
- > répondre aux questions concernant la pension de retraite anticipée, les pécules de vacances, les activités professionnelles autorisées, la pension des époux divorcés ou séparés (de fait), etc.

---

## 2. L'équipe multidisciplinaire

Nous vous aidons à répondre à vos questions concernant la VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap). Toute personne (possiblement) handicapées, qu'elle soit mineure ou majeure, peut s'adresser à nous pour toute question relative à l'assistance fournie par la VAPH :

- > budgets et interventions ;
- > matériel d'aide et adaptation du domicile ;
- > soins dans des structures ou à domicile.



### ***3. L'équipe évaluateurs Vlaamse Zorgverzekering (assurance dépendance)***

Nous vous aidons pour toute demande d'intervention de l'assurance dépendance flamande. Nous sommes des évaluateurs habilités et nous vérifions si vous avez droit à une indemnisation de cette assurance. Nous voyons ce que vous pouvez encore faire vous-même au quotidien et pour quelles tâches vous avez besoin d'aide (par exemple, pour le ménage, les

déplacements ou l'hygiène personnelle). Si vous y avez droit, vous pouvez percevoir tous les mois une indemnisation de 130 €. Grâce à cette indemnisation, vous pouvez payer une partie de vos frais non médicaux si vous êtes fortement dépendant ou si vous avez besoin de soins intensifs de longue durée.

# OÙ NOUS TROUVER ?

## > **ANDERLECHT**

Chaussée de Mons 805  
1070 Anderlecht  
02 522 90 67

## > **ANDERLECHT**

Cours Saint-Guidon 13  
1070 Anderlecht  
02 523 10 81

## > **BERCHEM-SAINTE-AGATHE**

Chaussée de Gand 1160  
1082 Berchem-Sainte-Agathe  
02 465 54 94

## > **BRUXELLES**

Rue du Midi 111  
1000 Bruxelles  
02 546 15 12

## > **ETTERBEEK**

Chaussée de Wavre 704  
1040 Etterbeek  
02 649 21 78

## > **IXELLES**

Chaussée de Vleurgat 19  
1050 Ixelles  
02 649 77 42

## > **FOREST**

Chaussée de Bruxelles 51  
1190 Forest  
02 332 16 95

## > **GANSHOREN**

Avenue Charles Quint 105  
1083 Ganshoren  
02 428 87 30

## > **JETTE**

P. Rue Timmermans 1  
1090 Jette  
02 426 40 45

## > **KOEKELBERG**

Rue de l'Église Sainte-Anne 46  
1081 Koekelberg  
02 414 20 21

## > **LAEKEN**

Rue de Wand 129  
1020 Laeken  
02 262 16 83

## > **MOLENBEEK**

Chaussée de Gand 122  
1080 Molenbeek  
02 410 13 70

## > **NEDER-OVER-HEEMBEEK**

Rue François Vekemans 190  
1120 Neder-Over-Heembeek  
02 268 45 81

## > **SAINTE-GILLES**

Chaussée de Waterloo 134  
1060 Saint-Gilles  
02 538 65 27

## > **SAINTE-JOSSE-TEN-NOODE**

(Bureau à Schaerbeek)  
Avenue Rogier 87, 1030 Schaerbeek  
02 242 21 48

## > **SCHAERBEEK**

Avenue Maréchal Foch 57  
1030 Schaerbeek  
02 215 22 66

## > **WOLUWE-SAINTE-LAMBERT**

Avenue Georges Henri 192  
1200 Woluwe-Saint-Lambert  
02 772 01 12

## > **WOLUWE-SAINTE-PIERRE**

Avenue Baron Albert d'Huart 1  
1150 Woluwe-Saint-Pierre  
02 772 01 12

## > **UCCLE**

Chaussée d'Alsemberg 736  
1180 Uccle  
02 344 57 96

# VOTRE AVIS COMPTE

Vous êtes satisfait de notre service ou vous avez un conseil pour l'améliorer ? Dites-le-nous !

Tout ne se déroule pas comme vous le souhaiteriez ou vous n'êtes pas satisfait ?

N'hésitez pas à nous en informer !

Nous nous efforçons de vous aider de notre

mieux. Cependant, il se peut que vous ne soyez pas satisfait. Vous pouvez en parler avec l'assistant social. Vos remarques seront traitées de manière confidentielle.

Si vous souhaitez introduire une plainte, vous devez suivre les étapes suivantes :

1

Parlez-en à l'assistant social. La plupart du temps, une solution peut facilement être trouvée. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez introduire une plainte officielle.

2

Vous pouvez introduire une plainte officielle au moyen de notre formulaire de plainte (voir verso). Votre plainte sera étudiée par le responsable et vous recevrez une réponse dans les 15 jours ouvrables.

3

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez introduire une plainte auprès du Service Médiation et Qualité de service (voir <https://www.fmsb.be/service-mediation-qualite-de-service>).

4

Si aucune solution ne peut être trouvée au sein du service, vous pouvez prendre contact avec la commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, Avenue Louise 183, 1050 Bruxelles.

Pour de plus amples informations sur nos services, vous pouvez prendre contact avec le responsable du Centre d'Aide aux Personnes – Service Social :

Fédération des Mutualités Socialistes du Brabant

À l'attention du responsable du Centre d'Aide aux Personnes – Service Social

Rue du Midi 111, 1000 Bruxelles

Téléphone : 02 546 14 40

# Formulaire de plainte

Date : .....

Nom et prénom : .....

Adresse : .....

Numéro de téléphone : .....

Numéro d'affiliation à la Mutualité socialiste du Brabant (si d'application) :

.....

Description de la plainte : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signature : .....

Veillez remettre ce formulaire au Centre d'Aide aux Personnes – Service Social  
ou l'envoyer à :

Fédération des Mutualités Socialistes du Brabant  
À l'attention du Centre d'Aide aux Personnes – Service Social  
Rue du Midi 111  
1000 Bruxelles

Éditeur responsable : M. Michiels - rue du Midi, 111 - 1000 Bruxelles  
Rédaction et mise en page : infocom@fmsb.be  
Crédit photos : © iStock, Shutterstock  
Édition : septembre 2017  
Tirage : 8.200 exemplaires  
Impression : IPM Printing

# COMMENT NOUS JOINDRE ?

Vous pouvez contacter le Centre d'Aide aux Personnes – Service Social de plusieurs manières :

- > Appelez pour obtenir un rendez-vous avec un assistant social près de chez vous. Il est également possible d'organiser un rendez-vous à domicile.
- > Venez nous rendre visite pendant nos permanences. Vous trouverez l'horaire des permanences sur <https://www.fmsb.be/service-social>.
- > Posez une question en utilisant le formulaire de contact sur notre site : <https://www.fmsb.be/contact>.



Votre personne de contact

Vous trouverez la liste complète des adresses et des numéros de téléphone dans la partie « Où nous trouver ? » de cette brochure (avec indication de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite).

## **Vous souhaitez obtenir de plus amples informations ?**

- > Surfez sur <https://www.fmsb.be/service-social>.
- > Contactez-nous au 02 546 15 12 (les jours ouvrables de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30 et jusqu'à 15h le vendredi).