

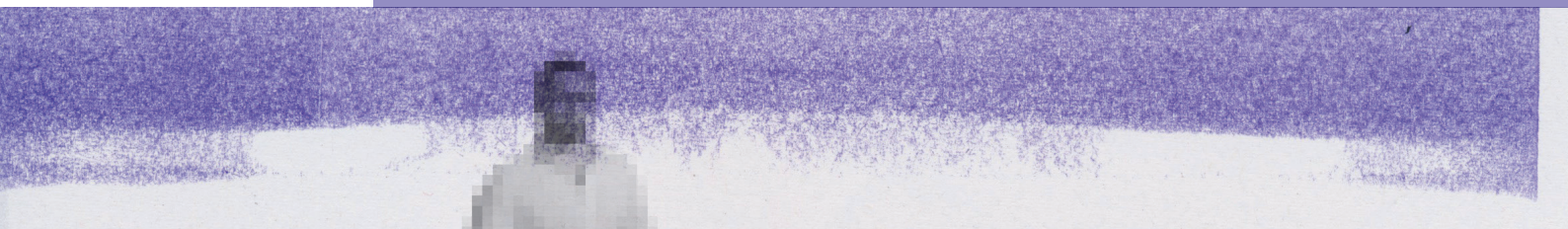
Mémoire élections 2024

Juin
2023

des services sociaux
membres Sociale Globale

Une publication
de l'ASBL Fédération
des Services Sociaux
et de l'ASBL Fédération
des Services Sociaux
Bicommunautaires

La FdSS et ses membres



Notre secteur

La **Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB¹)** fédère et représente des [services sociaux associatifs et mutuellistes](#) en Wallonie et à Bruxelles.

Pour soutenir les acteur·rices sociaux·ales de terrain, elle développe des projets, des formations et une expertise, en particulier dans les domaines du [droit à l'alimentation](#), à [l'eau et à l'énergie](#). Elle contribue également à la réflexion en matière de travail social et de politique sociale via ses [projets de recherche-action](#).

À partir de ces analyses et en collaboration avec les travailleur·euses sociaux·ales, elle interpelle et formule des [recommandations](#) à l'attention des pouvoirs publics et des acteur·rices administratif·ives et associatif·ives. Retrouvez les différents positionnements et mémoires de la FdSS sur : <https://www.fdess.be/publication/>

En Région wallonne, la FdSS représente 13 services sociaux essentiellement associatifs, soit 68 antennes sociales qui se répartissent au sein de trois secteurs, au service de près de 10.000 ménages en situation de précarité :

- **4 Centres de service social (CSS) : 3 centres associatifs et un centre mutuelliste**
- **7 Initiatives locales d'intégration des personnes étrangères (ILI)**
- **3 Services d'aide et de soins aux personnes prostituées (SASPP)**

Dans l'esprit de la charte associative, les services sociaux généralistes sont, par leurs missions et leurs actions, complémentaires aux CPAS. Leur ancrage local, leur capacité d'adaptation rapide et la relation de confiance dégagée de toute mission de « contrôle », permettent la mise en place d'un accompagnement social globalisé au plus proche de la personne.

En Région bruxelloise, la FdSS représente 28 services sociaux, actifs sur 51 sites, développant un accompagnement social global auprès de plus de 10.000 ménages² :

- **9 Centres d'action sociale globale (CASG) – agréés par la COCOF**
- **19 Centres d'aide aux personnes (CAP), agréés par la COCOM, dont :**
 - **15 CAP exerçant des missions d'accueil social, dont 2 mutuellistes**
 - **4 CAP offrant une aide aux justiciables**

L'ensemble des services sociaux associatifs bruxellois et wallons membres de la FdSS sont répertoriés sur notre site web : <https://www.fdess.be/member/>

¹La *Fédération des Services Sociaux* regroupe deux ASBL distinctes mais sœurs : l'ASBL Fédération des Services Sociaux et l'ASBL Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires / de VZW Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten. Elles ont chacune leurs propres membres. Elles mettent en commun leurs ressources et poursuivent des objectifs similaires, tout en étant attentives, l'une et l'autre, à défendre les intérêts spécifiques de leurs membres.

² En 2021, parmi les 19 centres qui utilisent OPALE – le logiciel d'encodage des dossiers sociaux -, on comptabilise au total **10.767 dossiers**. Parmi eux, on dénombre 4.619 dossiers avec numéro de dossier et 6.148 dossiers anonymes.

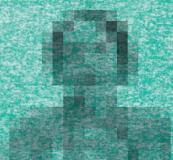
Des services sociaux essentiels

Les services sociaux généralistes développent une action sociale globale. Leurs équipes, majoritairement composées d'assistant-es sociaux-ales, visent, à travers les aides individuelles, collectives ou communautaires qu'elles offrent, à favoriser le développement du lien social, à lutter contre les mécanismes d'exclusion sociale et à œuvrer pour un meilleur accès des personnes aux équipements collectifs et à leurs droits fondamentaux. Leur engagement permet ainsi à des dizaines de milliers de personnes, en Wallonie et à Bruxelles, de trouver le chemin vers leurs droits, de recevoir des aides sans condition, d'être orientés et accompagnés dans leurs parcours.

Si tout le secteur s'inscrit dans ce cadre, l'action des services varie fortement en fonction de leur structure, de la taille des équipes, de leur(s) public(s) spécifique(s), de leur ancrage territorial...

Dans leur paysage local, aux côtés des administrations et des services publics saturés, la force des services sociaux est de se concentrer sur le lien avec les personnes, de faire vivre les solidarités chaudes, la présence dans les quartiers, l'accompagnement rapproché.

Constats et recommandations transversales





Nos constats

Ces dernières années ont, largement et concrètement, rappelé la fragilité aux crises et à toute mutation (numérisation des services,...) des personnes les plus vulnérables (mais également d'autres) et remis en lumière tant le lien fondamental entre les inégalités sociales et de santé, qu'entre l'appauvrissement et la désaffiliation d'un nombre toujours plus grand de personnes et les choix politiques et désinvestissements opérés, maintenant et reproduisant la pauvreté.

Ces dernières années...

Le phénomène de non-recours aux droits, qui concerne particulièrement les personnes en situation de précarité et de pauvreté alors que leur accès aux droits sociaux est pourtant essentiel¹, s'est aggravé, du fait notamment de la généralisation de l'inaccessibilité et de la réduction des services publics et d'intérêt général (fermeture des guichets physiques), de la numérisation de ces services (fracture numérique), et de leur saturation causée par une massification des problématiques sociales liées aux crises successives.

Le travail des services sociaux est devenu encore plus compliqué.

Déjà saturés avant la crise COVID-19, les permanences sociales se retrouvent aujourd'hui largement débordées face à l'afflux de demandes lié aux démarches administratives et de la vie quotidienne (payer une facture,...) que de nombreuses personnes ne savent désormais plus faire seules. Le travail de défense d'accès aux droits menés par les services sociaux se heurte également à cette inaccessibilité des services et à la complexification des procédures.

Le travail est également devenu plus lourd.

La précarisation et la désaffiliation avance. Les services sociaux accueillent et accompagnent des personnes dont les situations de vie sont de plus en plus compliquées. Les problématiques à traiter avec ces personnes sont plus nombreuses et plus complexes, alors que les réponses possibles s'amenuisent. La frustration augmente, des deux côtés, et la violence vécue se retourne alors parfois contre les travailleur·euses sociaux·ales. La dégradation des conditions de travail est complétée par la difficulté, de plus en plus prégnante pour les services, de maintenir des équipes complètes (difficultés de recrutement d'assistant·es sociaux·ales, contrats précaires, absentéisme, turn-over,...).

Les constats que nous dressions en 2019 sont pires aujourd'hui. Les revendications que nous adressons, plus urgentes. Nous en sommes donc aujourd'hui à nous poser cette question, que nous vous adressons : que seraient nos territoires, demain, sans ces services sociaux ?

¹ Evalué depuis longtemps, à titre d'exemple, à une fourchette de 57 à 76% pour le Revenu d'intégration Sociale (RIS)

Nos recommandations transversales

Les services sociaux de première ligne sont submergés.

Leurs équipes aspirent à de la stabilité, dans un monde marqué par la succession de « crises » :

« Dans un monde turbulent, nous devons basculer de la performance (une voie étroite et rigide) vers la robustesse (une voie large construisant l'adaptabilité) [...] qui ménage des marges de manœuvre et mobilise le groupe pour assurer la survie des individus. »²

La lutte contre la pauvreté croissante et contre les inégalités sociales impose des mesures coordonnées et des moyens structurels de la part des différents niveaux de pouvoir compétents pour prévenir les phénomènes de détresse et d'exclusion sociale et de basculement dans la précarité.

Des crises systémiques appellent en effet à des réponses systémiques :

Assurer le droit à chacun-e de mener une vie conforme à la dignité humaine :

- Renforcer les services publics et la sécurité sociale au bénéfice de toutes et tous
- Investir dans les mesures de prévention des causes structurelles de la pauvreté et répondre concrètement aux conditions matérielles d'existence, notamment : augmenter les minima sociaux au-dessus du seuil de pauvreté ; augmenter le salaire minimum, les pensions et réellement lutter contre le chômage³ ; revoir le système de l'aide alimentaire ; mettre à disposition des logements décentes et encadrer les loyers ; individualiser les droits sociaux (supprimer le statut de cohabitant) ; régulariser les personnes qui ne sont pas en ordre de séjour sur le territoire ; garantir un emploi pour tou·tes ; ...
- Soumettre tout acte législatif ou réglementaire à une évaluation de l'impact sur les inégalités afin de penser l'intérêt général à partir des personnes les plus fragiles

Donner la priorité à l'accès aux droits fondamentaux et à l'application des textes existants :

- Développer une vision d'ensemble et une politique coordonnée de facilitation de l'accès aux droits : limitation de la conditionnalité ; décomplexification administrative ; obligation d'ouverture de guichets physiques pour les services essentiels ; « guichet unique » ; automatisation visant le recul du non-recours ; déstigmatisation du recours à une aide
- Incrire chaque droit, prestation, dispositif ou service dans un processus d'accès aux droits et de recul du non-recours : évaluation de l'accessibilité et du non-recours afin de penser leur accès à partir des personnes les plus fragiles ; facilitation des procédures ; accessibilité et lisibilité de l'information
- Donner les moyens aux travailleur·euses des services publics et d'intérêt général de garantir l'inclusion de toutes et tous et de lutter contre le non-recours
- Lutter contre la saturation des services d'aide et de soins de première ligne

² BERTHIER S., PEAN V., « Etre ce roseau qui ploie mais ne rompt pas... Entretien avec Olivier Hamant », in : *Sesame* (11), 2022.

³ Notamment par une réduction collective du temps de travail, avec embauche compensatoire, maintien du salaire et des emplois de qualités

Améliorer les conditions de travail et l'attractivité dans le cadre d'une revalorisation générale du secteur social-santé :

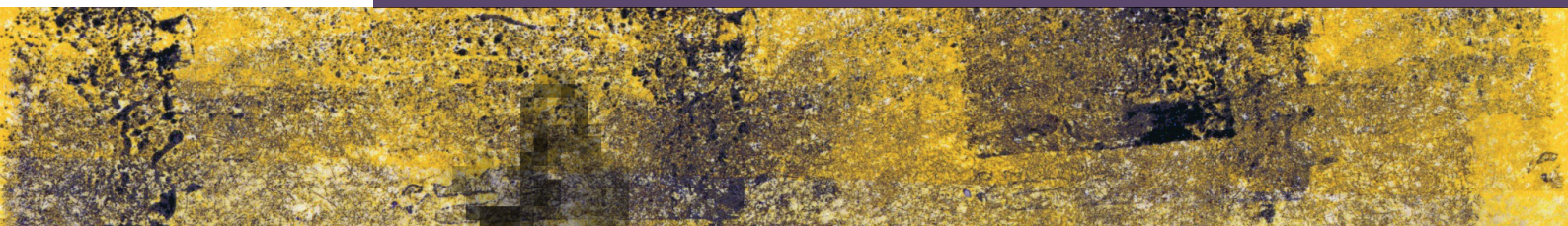
- Visibiliser le secteur, y valoriser les fonctions et parcours professionnels, faciliter le recrutement
- Revaloriser les salaires, à hauteur de l'utilité sociale des fonctions, pérenniser les emplois
- Harmoniser les cadres, par le haut, pour prévenir la mise en concurrence au sein des sous-secteurs
- Lutter contre la pénibilité et améliorer la qualité de vie des professionnel·les en développant des mesures spécifiques et des outils de prévention de l'ensemble des risques psycho-sociaux et physiques
- Lutter contre le poids administratif du travail social et contre le glissement des responsabilités des services publics et d'intérêt général vers les services sociaux

Soutenir le maintien et le renforcement des services sociaux de première ligne et renouveler la relation de confiance, entre ces services et les Autorités, ainsi que le principe de construction participative et collective des réponses aux problématiques social – santé :

- Refinancer structurellement les services sociaux à hauteur de leurs missions, des enjeux et des besoins des territoires
- Intégrer dans le financement organique pérenne les multiples financements complémentaires actuellement nécessaires à la réalisation des missions
- Soutenir l'agilité et l'évolution des pratiques aux besoins et libérer la capacité d'initiative dans le cadre du financement structurel et non dans le cadre d'appels à projets « innovants » et de financements ponctuels
- Soutenir les pratiques professionnelles qui construisent l'action sociale globale sur un temps long, notamment l'action communautaire
- Financer l'informatisation et un meilleur usage des outils numériques
- Penser le social à partir des personnes concernées et articuler les compétences et un pilotage territorial cohérent et ascendant
- Décomplexifier les circuits de décision, les dispositifs, les procédures administratives, dans une logique de confiance, de facilitation et de coopération
- Clarifier le mandat des services sociaux dans l'accompagnement des démarches administratives en ligne/à distance
- Payer les subventions dans un délai raisonnable

Face à la saturation, à la complexification des problématiques et au glissement des responsabilités des services publics et d'intérêt général vers les services sociaux (« sous-traitance »), préserver le sens de l'action sociale globale implique des ressources financières et humaines pour pouvoir maintenir un accueil global de qualité et inconditionnel pour chaque personne, du temps pour l'« humain », la relation, la personne accompagnée comme « moteur » du dispositif, une présence dans les quartiers et des actions collectives et communautaires, un renouvellement des pratiques, une promotion du changement social.

Recommandations des membres bruxellois



Renforcer les services sociaux de première ligne en Région Bruxelles-Capitale

Les services sociaux attendent, pour janvier 2024, la concrétisation du passage en financement structurel (organique) des moyens supplémentaires (renforts dits « structurels ») financés en 2022 et 2023 via des subsides facultatifs, et le maintien, dans ce cadre, des équipes constituées, ainsi que la mise en œuvre des mesures liées à la révision des textes législatifs CAP (financement d'un ETP Admin. niv. CESS et de 0,5 ETP de coordination niv. MA) et CASG (passage de l'équipe de base de 2 à 3 EPT Fonction sociale – concerne 4 centres - et financement complémentaire pour atteindre un ETP Admin. niv. CESS par centre). Certains centres pourront par ailleurs s'inscrire dans le nouvel agrément Centre social santé intégré (CSSI).

Cependant, ces avancées ne couvrent pas tous les besoins identifiés par le secteur liés à l'augmentation de la pression et de la charge de travail que subissent les services sociaux : inaccessibilité et réduction des services publics et d'intérêt général, politiques d'activation, complexification des problématiques et de l'accès aux droits, conséquences sociales des crises successives,... Par ailleurs, tous les services sociaux n'ont pas bénéficié du renforcement évoqué.¹

La poursuite du renforcement des services sociaux bruxellois mérite ainsi d'être traduite par les mesures suivantes :

Renforcer toutes les équipes à hauteur d'1 ETP Fonction sociale par centre (ou antenne assimilée) – et 0,5 ETP par antenne

- 1 ETP Fonction sociale supplémentaire par centre – ou antenne dans la mesure où le cadre minimal Fonction sociale (3 ETP) y est assuré – pour consolider les équipes, se rapprocher de 5 ETP Fonction sociale et des 20h de permanences sociales sans rendez-vous par centre², et les renforcer face à la saturation des services, à la complexité des demandes sociales, aux enjeux du non-recours et aux conséquences sociales des crises, et au temps et la spécialisation nécessaires pour le travail communautaire
- 0,5 ETP Fonction sociale par antenne, pour combler le décalage entre les obligations liées à la reconnaissance des antennes et les moyens alloués

Financer une fonction de coordination spécifique par centre (ou antenne assimilée)

- 1 ETP dédié spécifiquement à la fonction de coordination, supplémentaire aux ETP fonction sociale, pour chaque service social - et antenne dans la mesure où le cadre minimal Fonction sociale (3 ETP) y est assuré - pour reconnaître et financer les multiples tâches de coordination et leur complexité dans un contexte de mise en difficulté des équipes et de recherche de réponses intersectorielles aux enjeux social - santé
- Valorisée au niveau Master (diplôme ou expérience assimilée) pour s'approcher d'une adéquation avec la charge de travail et les responsabilités

¹ Les services sociaux (CAP) associés aux Mutuelles n'ont pas bénéficié des renforts « COVID ».

² Dans les textes législatifs en cours de révision, proposition de calcul des permanences sociales sans rendez-vous sur base de 4 heures par ETP Assistant social

Financer une fonction administrative par centre (ou antenne assimilée)

- 1 ETP fonction administrative valorisé au niveau Bachelier (diplôme ou expérience assimilée) pour assurer les charges administratives dans la gestion d'un service - et antenne dans la mesure où le cadre minimal Fonction sociale (3 ETP) y est assuré - et/ou d'une asbl

Revaloriser (et indexer le cas échéant) les frais de fonctionnement à hauteur des missions et des besoins réels

- Aligner les frais de fonctionnement à l'évolution du cadre et les augmenter pour couvrir les besoins réels, notamment pour les activités collectives et communautaires, et augmenter les marges de manœuvre de l'action sociale de terrain

Financer des fonctions d'appui à la première ligne

- Fonctions d'appuis mutualisées – ingénierie sociale, diagnostic, juridique,... - au service de l'accompagnement social à l'échelle de la Région Bruxelles-Capitale pour faire face à des matières de plus en plus mouvantes et complexes et appuyer le travail de la première ligne (réflexivité sur nos pratiques professionnelles, développement d'outils, soutien aux projets, expertise spécifique,...)

Financer l'approfondissement des missions des services sociaux

- Accorder des compléments d'équipe (de 0,25 ETP à 2 ETP par disposition) en vue de renforcer notamment : l'accessibilité dans le cadre de l'aide individuelle (ex : élargissement ou adaptation de l'offre,...) ; les actions collectives et/ou communautaires ; le développement territorial et/ou d'initiatives spécifiques (ex : « aller vers », expertise thématique ou liée à un public cible,...) ; la diffusion, pérennisation et accompagnement d'initiatives ou pratiques professionnelles face à une pénurie de réponse (ex : santé mentale, fracture numérique, logement, regroupement familial,...) ; le développement d'une logique de transversalité et de coopération (ex : partenariats dans le cadre de Coordinations sociales, Contrats Locaux Social Santé, approche pluridisciplinaire, projet RAQ,...)

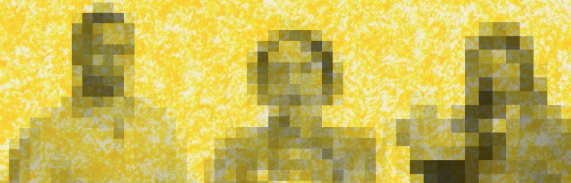
Soutenir la cohérence et l'intégration des différentes politiques et dispositifs

- Comblent l'écart entre le coût salarial réel et le financement Maribel
- Financer les postes ACS à 100%, au barème non-marchand
- Simplifier, harmoniser et pérenniser les procédures et formulaires, notamment dans les situations de juxtapositions de politiques et dispositifs induisant le multi-agrément et polysubventionnement.

Soutenir la sectorialité

- Refinancer la FdSS à 2 ETP niv. Master et frais de fonctionnement
- Pérenniser le financement de la FdSSB
- Pérenniser le financement des outils et dispositifs développant les pratiques professionnelles suivant une dynamique sectorielle (OPALE, Numéro Vert, RAQ, BRI-CO)

Recommandations des membres wallons



Soutenir la spécificité du travail social généraliste qui place l'humain au centre de l'accompagnement en Région wallonne

Augmenter les moyens financiers des services :

D'une manière générale et pour la pleine réalisation de la mission sociale, **augmenter substantiellement le financement** des membres des secteurs CSS, ILI et SASPP.

- **Assurer une couverture à 100% des frais de personnel (volume d'emploi constant)**
 - Octroyer des subsides suffisants pour permettre l'engagement et le maintien des travailleur·euse·s expérimenté·e·s
 - Lier l'augmentation des forfaits à l'indexation des salaires, aux augmentations barémiques dues à l'ancienneté des travailleurs et aux coûts réels supportés par les centres
 - Indexer les subsides en regard des coûts réels
 - Adapter bisannuellement les subsides pour couvrir l'indexation des salaires
- **Augmenter la prise en charge des frais de fonctionnement d'au moins 10% du subside total** afin de couvrir l'ensemble des activités développées par les centres et d'augmenter les marges de manœuvres de l'action sociale de terrain
- **Revoir les notifications et délais de paiement des subsides**
 - Informer des montants totaux de la subvention dans le premier trimestre
 - Garantir le paiement de 85% des montants des subsides en début d'année
- **APE** : indexer automatiquement les subventions APE lors de chaque indexation des salaires.

Soutenir la gestion professionnelle des centres :

- **Reconnaitre et valoriser la fonction de coordination¹ :**
 - Cette fonction est indispensable pour poursuivre la professionnalisation des services et doit faire l'objet d'un financement complémentaire aux forfaits déjà existants
 - Nous demandons une reconnaissance du poste de coordinateur pour tous les centres et son financement à l'échelle 1/80 de la CP 332, en tenant compte de l'ancienneté et du niveau de diplôme, pour répondre à la réalité de cette fonction qui s'exerce de manière transversale (responsabilité, multiplicité des tâches et mobilisation de nombreuses compétences).
- **Soutenir les services sociaux généralistes dans leurs tâches de gestion, de plus en plus complexes**

¹ A l'instar des engagements pris pour les plannings familiaux dans la DPR p. 88 (Planning Familiaux) : *garantir la qualité de l'offre (...)* reconnaître et financer la fonction de coordination.

Mémoire élections 2024 (juin 2023) des services sociaux membres de la FdSS

- En finançant l'embauche de 0,5 ETP support administratif et financier, valorisés au niveau Bachelor, avec assimilation de l'expérience pour les travailleur·euse·s en place (valorisation du salaire en adéquation avec la fonction).
- Soutenir le travail de première ligne en finançant des dispositifs d'appui et de supports mutualisés pour faire face à des matières de plus en plus mouvantes et complexes : ingénierie sociale, veille législative et réglementaire, soutien juridique, formation et intervention, représentation, ...

Favoriser les pratiques innovantes, valoriser les dynamiques sectorielles et les transversalités

Après avoir répondu aux demandes précédentes de financement essentiel au fonctionnement des services et à leurs missions de base :

- **Reconnaître et soutenir les groupes d'appui, les actions collectives et communautaires** au sein des centres en leur accordant des **moyens matériels** suffisants pour développer concrètement ce type de travail, renforcer le lien social et participer aux logiques de prévention
- **Envisager le financement de dispositifs innovants et soutenir les logiques de transversalité pour un impact plus fort auprès des populations.**

◀◀ Avec les travailleurs sociaux,
vers plus de justice sociale !



FÉDÉRATION
des SERVICES
SOCIAUX