

Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



18 juillet 2023

SESSION ORDINAIRE 2022-2023

Audition de représentants de l'Interfédération ambulatoire (IFA)

RAPPORT

fait au nom de la commission des Affaires sociales,
de la Famille et de la Santé

par Mme Farida TAHAR

SOMMAIRE

1. Désignation de la rapporteuse	3
2. Exposé des représentants de l'IFA.....	3
3. Échange de vues.....	8
4. Approbation du rapport.....	16

Ont participé aux travaux : Mme Leila Agic, Mme Latifa Aït-Baala, Mme Nicole Nketo Bomele, Mme Zoé Genot, Mme Fadila Laanan, M. Petya Obolensky, Mme Farida Tahar, M. David Weytsman (président), ainsi que M. Louis Berry, Mme Anne Defossez, Mme Fanny Dubois, M. Laurent Erpicum, Mme Julie Kesteloot, M. Stéphane Leclercq, M. Yahyâ Hachem Samii, Mme Céline Van der Cam et M. Alain Willaert (représentants de l'IFA).

Mesdames,
Messieurs,

La commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé a procédé, en sa réunion du 31 janvier 2023, à l'audition de représentants de l'Interfédération ambulatoire (IFA).

1. Désignation de la rapporteuse

À l'unanimité des 8 membres présents, Mme Farida Tahar a été désignée en qualité de rapporteuse.

2. Exposé des représentants de l'IFA

M. Alain Willaert (coordinateur du Conseil bruxellois de coordination sociopolitique) expose que, depuis 1978, le Conseil bruxellois de coordination sociopolitique (CBCS) réunit en un organe de coordination, concertation et information, les délégués des institutions sociales francophones et bilingues de droit privé actives sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'agrément du CBCS, acté en 2010 par le Décret ambulatoire, a légitimé l'existence de l'IFA, dont le CBCS assure le fonctionnement, sans pour autant se substituer à la parole des différentes fédérations sectorielles qui la composent.

Ces fédérations parlent aujourd'hui d'une seule voix pour alerter, sensibiliser, dénoncer la situation à haut risque que vit la grande majorité des services social-santé de terrain.

Il est demandé aux décideurs politiques de prendre la pleine mesure de ce qui se passe à Bruxelles. Aujourd'hui, 415.000 personnes – soit 34 % de la population bruxelloise – vivent déjà sous le seuil de risque de pauvreté et un bon nombre d'entre elles ont sombré dans la misère. Ce chiffre à lui seul donne le vertige.

Les crises que traverse la société ont démontré l'importance des services qui assurent des missions d'intérêt général, de cohésion sociale et de santé publique. Par manque de moyens humains et financiers, ces missions sont, dès lors, compromises. Les services ne peuvent plus répondre aux demandes alors même qu'elles sont en forte augmentation, conséquence de la crise économique et sociale actuelle.

Comment la population peut-elle faire face et, particulièrement, la population en situation socioéconomique précaire, lorsque la première ligne d'aide et

de soin n'a d'autre solution que de restreindre son accessibilité par manque de moyens et de compétences disponibles ?

La complexité des situations et les nombreux obstacles pour accéder à certains droits ou services, mêmes fondamentaux, pèsent sur les travailleurs de terrain. À cela s'ajoute une situation financière et administrative des asbl qui pèse au quotidien et décourage les équipes.

L'augmentation des salaires consécutive aux dépassements successifs de l'indice pivot ainsi que la flambée du prix de l'énergie et des frais de fonctionnement ont d'importantes conséquences sur la gestion financière de toutes les associations, mettant beaucoup d'entre elles en danger, à court et moyen termes.

En effet, les subventions forfaitaires récurrentes ne sont indexées qu'une seule fois par an; les subventions dites « facultatives » ne le sont pas du tout et celles définies par le cadre du personnel ne le sont que trimestriellement.

Or, les subventions facultatives permettent, bien souvent, de renforcer un cadre de personnel structurellement insuffisant pour permettre aux associations de remplir leurs missions de base. La non-indexation de celles-ci signifie donc une diminution du temps de travail et des licenciements.

De plus, la promulgation des arrêtés et donc le paiement des montants de ces subventions facultatives annuelles arrivent très tard dans l'année, forçant les associations, services et organismes à préfinancer durant de longs mois l'emploi et le fonctionnement.

Enfin, la précarité des emplois – initiatives annuelles ou encore appels à projets – et la pénibilité du travail de terrain dans les conditions actuelles rendent non seulement le recrutement – assistants sociaux, psychologues, infirmiers, etc. – fort difficile, ce qui engendre le renoncement, le burn-out et la démission de professionnels de terrain, déstabilisant ainsi les équipes en place.

Les secteurs craignent une désagrégation de la première ligne d'aide et de soins que les seuls budgets actuels débloqués et la réforme en cours – à savoir, le Plan social-santé intégré (PSSI) – ne pourront endiguer.

Il dit savoir que les ministres en charge de ces matières en Commission communautaire française et en Commission communautaire commune « font ce qu'ils peuvent dans le carcan budgétaire qui est le leur » et s'en montre reconnaissant. Mais les rustines ne sont pas suffisantes pour colmater tous les trous.

La mise en œuvre du PSSI pourrait être une partie de la solution mais ses effets potentiellement bénéfiques ne se feront pas sentir avant plusieurs années. Par ailleurs, comment demander à une direction d'un service de première ligne de faire de la réforme social-santé une priorité alors que, le matin, elle se demande si son service pourra tenir les permanences de la journée ?

Peut-être certains lèveront les yeux au ciel en s'exclamant que ces personnes demandent toujours plus d'argent alors que la pauvreté ne diminue pas. Pour convaincre les commissaires que ce déficit de moyens est aujourd'hui un problème de choix de société, l'intervenant laisse volontiers la parole aux représentants sectoriels présents ce jour.

M. Yahyâ Hachem Samii (directeur de la Ligue bruxelloise pour la santé mentale) précise que, dans un service d'aide aux usagers de drogue, le nombre de personnes qui se pressent chaque soir aux permanences a doublé, passant de 25 à 50 personnes devant la porte. Par ailleurs, dans les services de santé mentale, 1/3 des demandes adressées seulement reçoit une réponse positive, parfois avec un délai de plusieurs semaines.

Cela pèse évidemment sur le public qui ne sait plus vers qui se tourner et qui peut perdre confiance dans les services comme ces derniers. Cela pèse également sur les travailleurs.

Ainsi, lors d'échanges téléphoniques, le scénario suivant est devenu régulier. Une personne appelle le service pour entamer un suivi et cette personne est la dixième de la journée à appeler ce service. Lorsque la secrétaire décroche, la personne en ligne n'en est pas à sa première tentative d'accéder à ce service, raison pour laquelle elle tente tout de suite de raconter son histoire et sa détresse. La secrétaire, sachant ce que cela implique, tente de l'interrompre pour lui affirmer qu'une aide n'est pas possible et pour lui donner certaines adresses vers lesquelles la personne peut se tourner. La personne explique alors que c'est le huitième service qu'elle appelle et qu'elle n'a pas de solution. Elle peut pleurer en ligne ou se montrer agressive. La secrétaire encaisse cette détresse à laquelle elle a dû adresser un refus, que l'appel ait duré quelques minutes ou une heure, et se demande comment cette personne s'en sortira, avant qu'une nouvelle fois, le téléphone retentisse.

Le même schéma se présente lors de permanences sur place. Dans les services bas seuil, lorsque cinquante personnes se pressent au-devant d'une porte pour obtenir une aide et que seules cinq personnes pourront être reçues, comment les quarante-cinq autres réagiront-elles ? Quelles insultes, quelles violences physiques l'éducateur devra-t-il affronter, tant

entre les personnes elles-mêmes que vis-à-vis de lui ? Il appréhende, la boule au ventre, ce qui devient quasiment un mauvais rituel.

Dans un service de santé mentale, un patient a basculé en direct. Il s'est saisi d'une chaise et l'a fait voler par-dessus la tête de l'assistante sociale, faisant un trou dans le mur. Quelques jours plus tard, c'est une adolescente en phase suicidaire qui est venue, nécessitant une hospitalisation d'urgence. Il faudra attendre un mois pour un rendez-vous de préadmission et un autre mois pour qu'elle puisse être hospitalisée. Pendant tout ce temps, l'équipe a dû s'organiser pour la recevoir en plus des autres patients, plusieurs fois par semaine, en croisant les doigts pour qu'elle ne passe pas à l'acte. C'est, dès lors, la responsabilité d'une vie qui est alors portée par les travailleurs.

D'où proviennent ces violences, contre soi ou contre les autres, qui s'expriment dans les services social-santé bruxellois; ces violences qui participent à compliquer le quotidien des travailleurs psychosociaux, qui en traumatisent certains et qui en découragent beaucoup ? Ces lieux semblent être devenus les derniers où les patients trouvent une personne à qui s'adresser, un visage qui leur fait face, qui est à l'écoute et qui répond, directement, sans écran interposé, sans formulaire à remplir et envoyer dans l'espace numérique, comme une bouteille à la mer. C'est donc également là que certains peuvent laisser éclater toutes les frustrations accumulées, les incompréhensions, la rage et le désespoir.

Il est à noter que la dématérialisation des services est un héritage de la crise sanitaire, qui est vouée à perdurer, remplaçant certains services plutôt que de compléter l'offre existante.

Une immense colère est donc bien présente, car les Bruxellois se sentent oubliés, abandonnés alors qu'ils ont été frappés par une crise dont ils ne sont pas responsables, mais dont ils paient le prix fort. De plus, certains pouvoirs publics semblent tellement décalés, entre discours d'aide et de soutien et réalité des services saturés.

Les travailleurs de première ligne ramassent ces colères, et le fait que nombre d'entre eux soient des femmes peut les exposer davantage à des attitudes visant à établir un rapport de force entre l'utilisateur et le travailleur. Ces derniers tentent de dénouer des situations inextricables, de joindre difficilement les services tiers, d'agir rapidement afin de traiter un maximum de situations, ce qui leur donne l'impression d'effectuer un travail à la chaîne et de courir sans fin, sans ligne d'arrivée.

Ce rythme infernal entraîne un manque de temps pour se former et, surtout, pour discuter avec les col-

lègues et tenter démêler, ensemble, des situations complexes. Penser le sujet permet de démêler les fils, de recontextualiser et de mieux entrevoir des pistes de solution. C'est ce qui permet de faire des liens entre certaines situations, de développer des stratégies qui fonctionnent et qui permettent aux usagers de repartir en ayant l'impression que, cette fois, ils ont obtenu des avancées pour leur cas.

M. Stéphane Leclercq (directeur de la Fédération bruxelloise francophone des institutions pour toxicomanes) ajoute qu'au lieu de cela, les travailleurs parent au plus pressé. Ne disposant plus du temps nécessaire pour penser, ils agissent : ils encaissent, banalisent, pensant être blindés. Or, chaque impuissance, chaque dérapage, chaque situation impossible vient déposer une couche supplémentaire sur leur fardeau intérieur. Couche après couche, le mal-être grandit, grossit à bas bruit jusqu'à l'épuisement, le burn-out ou le dégoût.

À la violence des situations et de la misère, s'ajoutent des formes de maltraitance et de violences institutionnelles : la complexification administrative pour respecter des normes qui se multiplient, l'alourdissement des procédures pour justifier chaque centime dépensé et donner la preuve irréfutable qu'aucune double subsidiation n'a pris court, les locaux qui se délabrent, les contrats précaires liés à des financements au projet, le travail au sein d'équipes composées de travailleurs qui ne restent que quelques mois, dont les chaises restent vides et les postes inoccupés car un travailleurs est malade, un autre est en burn-out, un dernier encore ne trouve aucun candidat pour ce poste.

Dans les appels à projets, il importe d'agir rapidement afin d'imaginer un projet qui tienne la route, car les délais de dépôt sont courts. Ensuite, il faut attendre la réponse des autorités, souvent plus lente. En cas de reconduction, la décision prend également du temps. Ainsi, les travailleurs engagés pour le projet en question se demandent si leur contrat sera reconduit. Puisqu'il est impossible de connaître la réponse à cette question, le travailleur cherche un travail où l'herbe est plus verte et dépose un jour sa démission.

Ainsi, lorsque la réponse arrive et que le subside est reconduit, qui peut alors reprendre les rênes du projet ? Comment l'équipe fera-t-elle pour gérer les situations laissées en l'état, refaire une place à quelqu'un de nouveau, reconsacrer de l'énergie pour former cette personne et miser sur le fait qu'à la fin de la nouvelle enveloppe budgétaire, une nouvelle reconduction sera assurée ? Ce sont alors les usagers qui, découvrant cette réalité, tentent de consoler les travailleurs et leur procurent l'espoir que ce qui les réunit pourra se poursuivre.

Il existe une sorte d'effet miroir entre la misère des publics et la détérioration des conditions de travail dans le secteur social-santé. À cela s'ajoute le fait que certains travailleurs sociaux sont eux-mêmes, aujourd'hui, dans une situation financière difficile, qui fait écho à celle décrite chaque jour par leurs « bénéficiaires ».

Au début de la carrière des intervenants présents ce jour, chaque poste d'assistant social ouvert recevait des dizaines de CV. Aujourd'hui, le secteur est heureux quand il en reçoit deux. Comment ne pas comprendre que les jeunes n'aient pas envie de travailler dans le social-santé lorsqu'ils entendent ces réalités ?

Il est maintenant très difficile de maintenir des équipes qui tournent, d'assurer la passation des savoirs et des savoir-faire, de pouvoir encore compter sur l'engagement et la motivation des travailleurs à moyen et long termes. Ce qui faisait et fait encore le sens même de ces métiers – à savoir, l'envie d'aider, de soutenir des personnes en difficulté pour qu'elles puissent remonter la pente et retrouver leur place pleine et entière de citoyennes et de citoyens dans une société solidaire – reste bien présente mais s'effrite, à tous les niveaux, de jour en jour.

Mme Anne Defossez (directrice du Centre d'appui aux services de médiation de dettes) désire expliciter le mieux possible les difficultés rencontrées et se demande si les députés anticipent l'ampleur des problématiques vécues par les publics bruxellois et les asbl qui leur viennent en aide.

En effet, au-delà de la détresse des assistants sociaux et du public, elle souhaite également souligner la détresse des directeurs qui, comme elle, sont actuellement dans l'incertitude la plus totale. Elle explique que son asbl devra probablement, sur neuf équivalents temps plein (ETP), licencier deux employés si elle ne trouve pas de financement. Or, l'intervenante travaille avec une équipe de longue date, ce qui constitue une véritable difficulté, sans compter sur l'obligation, quasiment certaine, de réduire sérieusement leurs activités si cela devait se produire.

Ainsi, les difficultés de terrain rencontrées sont présentes depuis de nombreuses années. En tant qu'actrice du secteur depuis une vingtaine d'années, elle se dit faire office de mémoire collective.

Depuis toujours, il est nécessaire de multiplier les subsides pour espérer assurer leurs seules missions de base. Certes, certains obtiennent des subsides récurrents mais le fonctionnement associatif fonctionne majoritairement par subsides en initiative ou d'autres types. Si ces subsides sont maintenus depuis de nombreuses années, il s'agit toujours de

subsidés en initiative qui ne sont pas indexés ou qui le sont par rapport à la hausse des prix à la consommation – courbe qui ne suit absolument pas l'évolution actuelle des salaires.

Cette situation est rencontrée par de nombreuses asbl sur le terrain, en particulier les asbl multi-agrées. Cela cause des trous budgétaires en fin d'année et ce, d'année en année. Ainsi, puisqu'aucune solution n'existe actuellement, de nombreuses asbl dans le secteur du social et de la santé font face à d'importants problèmes de déficit, tant pour 2022 qu'en prévision pour les prochaines années.

Elle donne en exemple son asbl, qui fait face à un déficit de 83.000 euros, ou encore d'une autre asbl, à hauteur de 50.000 euros sans fonctionnement sur fonds propres et donc aucune réserve pour y faire face. Un problème majeur à cet égard est l'impossibilité – ce n'est ni prévu ni autorisé – de constituer des réserves via la Commission communautaire commune.

Au-delà de l'augmentation de ces salaires – qui représentent la dépense essentielle des asbl, à hauteur de 80 % à 85 % –, les frais de fonctionnement explosent également, notamment le coût de l'énergie.

Si certaines asbl ont reçu une prime énergie, celle-ci ne couvre aucunement les dépenses réelles. Elle prend l'exemple d'une maison d'accueil, dont les frais de fonctionnement énergétique sont plus importants – un montant supplémentaire à financer a été estimé à hauteur de 84.000 euros pour l'année 2023. La prime qui lui a été octroyée est de 7.500 euros.

De plus, pour ce qui concerne les asbl multi-agrées, malgré leur multitude de services et de missions, s'étendant sur plusieurs bâtiments, il ne leur a été attribué qu'une prime énergie – la prime étant attribuée par asbl et non par agrément.

Elle ajoute que cette prime énergie n'a pas été attribuée aux fédérations, qui ne relèvent pas des services accueillant directement le public. Selon cette logique, les travailleurs au sein de ces fédérations n'ont pas le droit d'être chauffés.

Par ailleurs, l'augmentation des prix à la consommation a un impact sur d'autres frais de fonctionnement, dont les loyers qui pèsent également très lourd dans les dépenses quotidiennes d'une asbl. Elle cite à nouveau l'exemple d'une asbl dont le loyer absorbe, à lui seul, la totalité des frais de fonctionnement qui, vu le faible cadre subsidié, sont déjà très limités.

Pour ce qui concerne son asbl, le total des frais de fonctionnement dépasse, à nouveau, le montant

octroyé, avec pour résultat l'aggravation du déficit à ce niveau.

Quant aux quelques asbl propriétaires, cette réalité a également des effets sur les potentialités de rénover le bâti ou de simplement l'entretenir. Un témoignage explique que les finances de l'équipe sont préservées afin de tenter de payer les salaires, avec une maison occupée qui se dégrade d'année en année. Cela a un impact sur l'image renvoyée au public et sur les conditions de travail offertes aux employés.

Mme Julie Kesteloot (Secrétaire générale adjointe de la Fédération des services sociaux) explique que ce sombre tableau ne fait que confirmer une situation catastrophique. Composée de fédérations de l'ambulatoire, l'IFA tente d'éclairer les politiques sur le fait que ce qui a fonctionné jusqu'à présent ne fonctionne désormais plus.

En effet, il est possible de considérer le fait de bénéficier d'un agrément à durée indéterminée, en tant que secteurs agréés en Commission communautaire française, comme un moindre mal.

Mais il n'est pas possible de faire preuve de certitude quant au fonctionnement des asbl ou à la garantie de financer les équipes, car il n'existe pas un seul service qui parvienne à remplir ses missions sans obtenir de complément de financement sur cet agrément à durée indéterminée.

Ce complément de financement peut prendre la forme d'un subside en initiative, d'un appel à projets, d'un prélèvement sur les fonds propres de l'asbl ou encore, comme c'est régulièrement le cas, d'un recours à des postes d'agents contractuels subventionnés (ACS) et Maribel.

En effet, face à une situation qui s'aggrave, il importe de mettre sur la table le montant nécessaire pour compléter les salaires des travailleurs, avec un écart qui se creuse encore et toujours. Cela devient chaque année plus complexe de maintenir un poste Maribel, nécessaire pour compléter et assurer les missions de l'équipe mais qui est ardu à financer au regard des contraintes de gestion et de financement actuelles.

Certaines coordinations se demandent quel choix opérer : abandonner ce poste Maribel au risque d'augmenter la pression sur les travailleurs, ou le conserver et aggraver ce manque à gagner ? Pour donner un exemple, elle mentionne qu'un poste Maribel à 0,76 ETP sur l'année représente un manque à gagner de 18.831 euros.

Pour compléter ce financement permettant de répondre aux missions de base, la solution est donc

d'en demander d'autres, ce qui amène d'autres projets et donc davantage de pression sur l'équipe. Cette réalité devient un cercle vicieux, sans compter les suspicions de double subventionnement, etc.

Ces problématiques sont donc tant récurrentes que chronophages : elles pompent une énorme énergie auprès des coordinations et des équipes, au détriment de l'accompagnement du public.

Pour ce qui concerne les postes ACS, la situation n'est pas différente. Certes, il s'agit de postes financés à hauteur de 95 %. Néanmoins, avec l'inflation et l'indexation des salaires, une asbl employant deux postes ACS accumule un manque à gagner de 17.000 euros. Or, la Commission communautaire française n'intervient, via les accords du non-marchand, qu'à hauteur de 10.000 euros, ce qui constitue un manque à gagner de 7.000 euros.

Cet élément amène avec lui un important dilemme entre, d'une part, la bonne gestion de l'asbl et de demandes et, d'autre part, les contraintes de financement que cela soulève.

Elle ajoute à cette vision d'ensemble les problématiques suivantes :

- l'incertitude au regard des décisions politiques de financement d'une asbl ou de prolongation d'un projet ainsi que leur temporalité – une décision politique n'impliquant pas un versement immédiat;
- la lourdeur des procédures administratives;
- la réalité de terrain.

En 2022, les financements en initiative – qui, pour certains, sont en fait des financements structurels – ont été versés aux asbl en novembre pour la Commission communautaire française et en décembre pour la Commission communautaire commune. Cela implique que les asbl ont dû, soit solliciter les banques pour obtenir un prêt visant à financer leurs travailleurs – très chronophage car les banques ferment à certaines associations la possibilité d'emprunter ou de renégocier un emprunt –, soit de puiser dans leurs réserves et dans leur trésorerie – ce qui n'est pas aisé sur du long terme puisque le secteur non marchand ne produit pas ses propres ressources –, soit de ne pas recruter.

Ainsi, il existe un décalage très fort entre le temps de la décision, les procédures administratives et la manière dont une équipe est gérée sur le terrain. Ainsi, pour un projet financé sur un an qui serait éventuellement reconduit, la décision de la prolongation pourrait n'être annoncée qu'au mois d'avril. Or, les travailleurs sont en CDD jusqu'au 31 décembre, ce

qui implique une période de quatre mois où l'asbl doit prendre le risque de financer ses travailleurs, sans garantie d'obtenir un financement.

C'est pourquoi de nombreux travailleurs dans cette situation, que l'asbl a pris le temps de former pendant un an et qui se sont inscrits dans une dynamique d'équipe particulière, sont tentés de trouver un autre travail. Devoir recommencer cette procédure en cas de départ constitue donc une perte d'énergie et de temps considérable pour les équipes.

Concernant la trésorerie, les exemples de terrain témoignant de l'impasse dans laquelle se trouvent les asbl sont légion : les conseils d'administration ou les travailleurs mêmes financent leur salaire, les prêts bancaires ne sont accordés qu'au moment où il existe une garantie de financement, etc.

En conclusion, où sont les travailleurs fantômes ? Cette logique constitue une solution bricolée qui a fonctionné un certain temps mais qui ne tient plus à l'heure actuelle. La vérité est que les asbl ne sont plus en mesure de faire face aux problématiques des Bruxellois.

C'est la raison pour laquelle l'IFA vient aujourd'hui tirer la sonnette d'alarme car la situation n'est plus tenable pour les équipes fatiguées, ce qui se ressent davantage dans diverses réalités : le taux d'absentéisme, les congés maladies, le burnout et l'impossibilité de recruter.

Mme Anne Defossez (intervenante) précise que plusieurs asbl ont témoigné que les membres de leur conseil d'administration ou les travailleurs mêmes ont avancé plusieurs milliers d'euros pour permettre de payer les salaires. Cette réalité est aberrante et mérite d'être soulignée.

M. Alain Willaert (intervenant) conclut que le refinancement de la solidarité est un choix de société. Mais dès maintenant, certaines avancées pourraient être réalisées :

- concernant les subventions facultatives : les indexer, augmenter la durée de un à deux ou trois ans – afin de réduire la précarité de l'emploi, de réduire la charge administrative et de permettre à l'initiative de se déployer dans le temps –, payer les subventions par tranche annuelle, si possible avant le 31 mars, afin d'éviter ces problèmes de trésorerie et de préfinancement;
- concernant les financements trimestriels – ce qui est surtout le cas dans le secteur de l'aide et du soin à domicile : harmoniser les pratiques et permettre une indexation mensuelle;

- concernant la difficulté d'engagement, l'absentéisme, le burn-out et le renoncement constatés : améliorer l'attractivité de l'emploi et le bien-être au travail.

Certes, certains leviers dépassent le cadre régional. C'est pourquoi les représentants du secteur demandent aux politiques de relayer ces questions et enjeux au sein des différents partis, à tous les niveaux de pouvoir, du plus local au plus global. Car tous partagent un même objectif : contribuer à ce que les concitoyennes et concitoyens bénéficient de l'aide et des soins nécessaires pour vivre correctement dans la société.

3. Échange de vues

Mme Latifa Aït-Baala (MR) considère que la manière dont le tableau est dépeint est particulièrement sombre, au vu des difficultés exposées par les secteurs à remplir leurs différentes missions.

Puisque la lettre ouverte adressée à la Région bruxelloise date du 28 octobre 2022, la commissaire se demande quelles éventuelles réponses l'IFA a-t-elle reçue.

Puisque des pistes de solution semblent exister, qu'en est-il de leur prise en considération, notamment pour ce qui concerne l'indexation des subventions facultatives ?

Pour ce qui a trait au PSSi, présenté comme la solution à bien des maux des secteurs, il semble n'être en réalité qu'une rustine ou une part de la solution. Comment les secteurs considèrent-ils, aujourd'hui, ce plan ? Quels sont les potentiels éléments complémentaires à y apporter ?

Que penser des contrats locaux social-santé mentionnés dans ce plan ?

Enfin, pour ce qui concerne le secteur ambulatoire, à combien peut-on estimer le nombre de personnes y travaillant, au sein de la région bruxelloise ?

Mme Leila Agic (PS) prend acte de la demande de l'IFA ne pas tenir un discours de compassion bien qu'il soit nécessaire que le politique puisse entendre ces réalités difficiles rencontrées par les secteurs.

Pour ce qui a trait au PSSi, les secteurs considèrent-ils avoir été suffisamment consultés dans l'ensemble du processus relatif à son élaboration, sachant que 3,5 millions d'euros seront utilisés pour ce plan et, par la suite, augmentés en 2024 à 7 millions d'euros ?

Pour ce qui a trait aux 7 millions d'euros prévus pour la réforme du décret ambulatoire, à partir de 2024, l'IFA juge-t-elle cette somme suffisante pour atteindre les objectifs énoncés jusqu'à présent ? Dispose-t-elle de recommandations concernant les manques actuels de cette réforme ? Comment les Conseils consultatifs ont-ils été impliqués dans l'élaboration de cette réforme et sa mise en œuvre ?

La commissaire a pu constater, dans la lettre ouverte de l'IFA, qu'une des pistes de solutions évoquées, pour répondre à la difficulté d'engagement, l'absentéisme, les burnouts et les renoncements, était d'améliorer l'attractivité de l'emploi et le bien-être au travail. Au-delà des délais de financement, quelles sont les pistes pour augmenter cette attractivité ?

En séance plénière du 27 janvier dernier, M. Jamal Ikazban a interpellé la ministre-présidente Barbara Trachte afin d'obtenir des réponses sur les revendications issues de la pétition de l'IFA.

Celle-ci avait annoncé qu'une rencontre aurait lieu entre les représentants de l'IFA ainsi que Mme Barbara Trachte et M. Alain Maron. Comment les secteurs ont-ils vécu cette première rencontre ? Qu'en est-il ressorti ?

Mme Farida Tahar (Ecolo) remercie les intervenants pour avoir rappelé que cette situation vécue par les secteurs n'est pas récente, et qu'elle fut exacerbée par les crises successives rencontrées ces dernières années : Covid-19 et crise énergétique et sociale qu'il importe de remettre dans le contexte.

Elle les remercie également de rappeler que cet échange de vues s'organise dans le cadre de la Commission communautaire française, avec des moyens qui sont eux-mêmes limités, puisque la Commission communautaire française reçoit des dotations de la Région bruxelloise et d'autres entités.

Néanmoins, dans ce cadre budgétaire limité, les pistes de solutions doivent tout de même être dégagées. Elles le sont et doivent encore l'être, au vu de la situation inquiétante vécue par les travailleuses et travailleurs sociaux de terrain, applaudis durant des mois lors de la crise sanitaire pour leur travail de première ligne.

La commissaire appelle de ses vœux à un refinancement du social, de l'humain et de la santé en tant que priorités régionales, nationales et internationales.

Malgré ses moyens limités, la Commission communautaire française a procédé à des avancées, notamment au regard de l'accord du non-marchand, qui constitue l'une des voies de la réforme actuelle –

bien que ces avancées doivent encore être renforcées au niveau financier.

Elle annonce avoir lu attentivement la lettre ouverte de l'IFA et l'avoir fait suivre auprès de son groupe politique. Elle rappelle les trois grandes recommandations de cette lettre ouverte et la réponse donnée par son groupe politique.

Concernant les subventions facultatives, il est demandé de les indexer, d'augmenter leur durée de plusieurs années et, en particulier, de les payer annuellement.

Concernant les financements trimestriels, il est demandé une harmonisation des pratiques et une indexation mensuelle de ces financements.

Concernant la difficulté d'engagement de personnel, il est demandé la garantie d'un emploi de qualité, durable, sans contrat d'emploi précaire aux conditions de travail détestable. La députée connaît bien cette réalité, ayant elle-même travaillé dans ce secteur durant de nombreuses années. Malheureusement, cette réalité a été aggravée par avec les crises récentes.

À cet égard, elle invite l'ensemble de ses collègues à ne pas uniquement faire preuve d'empathie, mais bien d'interpeller le Gouvernement à tous les niveaux de pouvoir afin d'obtenir des réponses. Les réponses obtenues actuellement ne sont, certes, pas totalement satisfaisantes, mais elles ont le mérite d'exister.

Pour ce qui concerne la première revendication de l'IFA, des contacts ont été pris avec le Collège et des rencontres ont pu s'organiser. Le Collège a, non seulement, pris conscience de la gravité de la situation et s'est montré attentif aux demandes du secteur. Il y a également répondu, dans le cadre budgétaire limité de la Commission communautaire française.

Bien que cette mesure reste insuffisante, elle a permis le maintien des subsides facultatifs. Il s'agit d'un choix politique opéré par la majorité du Collège, qui constitue une petite victoire méritant d'être soulignée. Désormais, il importe de les indexer et de les pérenniser. Le groupe Ecolo s'engage à faire remonter cette revendication.

Elle ajoute que le Gouvernement travaille également sur différentes pistes de solutions, notamment une possibilité de structurer les projets récurrents et une réflexion visant à la simplification des procédures administratives. En effet, nombreux sont les travailleurs à rappeler la surcharge de travail découlant de cette lourdeur administrative, raison pour laquelle le Collège désire s'y atteler rapidement.

Pour ce qui concerne la prime énergie, malheureusement, les fédérations n'y ont pas eu droit, contrairement à d'autres secteurs. Néanmoins, les secteurs peuvent-ils confirmer que la prime énergie de 2022 ne constitue qu'un acompte et que le solde restant sera versé en 2023 ?

Concernant les centres d'aide aux personnes, l'IFA peut-elle confirmer que la subvention facultative budgétisée en 2022 à hauteur de 700.000 euros a bien été reconduite en 2023 ?

Il importe de réfléchir à la façon dont celle-ci pourrait être pérennisée et indexée, au même titre que l'ensemble de ce secteur.

Pour ce qui a trait aux centres d'aide aux personnes financés par la Commission communautaire commune, une volonté semble se dégager afin de travailler sur la concrétisation, au travers d'un texte législatif, d'un conventionnement des associations bénéficiaires de subsides facultatifs, sur une période de trois à cinq ans. Des pistes ont-elles été dégagées en la matière ?

M. Petya Obolensky (PTB) considère cet échange de vues comme important car il permet de secouer le politique, monde particulièrement perché dans une tour d'ivoire. Par ailleurs, la Commission communautaire française est le symbole même du cadre étriqué dénoncé ce jour par les intervenants.

La lutte actuellement en cours dans les rues de Bruxelles est importante pour le secteur des services sociaux. Des milliers de personnes – dont un public très jeune, très féminin et très divers – manifestaient dans la rue, avec une grande participation néerlandophone.

Ces citoyens ont envoyé un discours et un signal forts au Gouvernement, concernant la nécessité de procéder à une hausse des salaires, de mettre en place de meilleures conditions de travail. Ce public ne souhaite plus que des larmes de crocodile soient versées pour lui.

Après avoir travaillé huit ans en maison médicale et de santé communautaire, le parlementaire a fait de la politique, précisément car il se sentait révolté face aux réalités de terrain – tant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs de terrain. Ce secteur ne doit plus être à ce point instrumentalisé, négligé et méprisé par les politiques – situation qui continue de se dégrader depuis plus de dix ans.

Le commissaire cite un article du Monde stipulant que les entreprises européennes et multinationales transnationales – en particulier, issues des secteurs de l'armement, de l'énergie et des firmes pharmaceu-

tiques – distribuaient en 2023 un record historique de 387 milliards d'euros à leurs actionnaires, ce qui constitue un déséquilibre révoltant.

Contrairement à ce que le politique traditionnel affirme, tous ne sont pas dans le même bateau. En effet, la société n'a jamais autant produit de richesses, pour que celle-ci soit captivée par une minorité d'actionnaires spéculateurs et milliardaires, ainsi que les politiques à leur service.

Pour ce qui a trait à l'explosion de la pauvreté, les organisations de lutte contre la pauvreté ont alerté le politique concernant le risque d'un basculement de la proportion de personnes vivant sous le seuil de pauvreté à Bruxelles – passant d'un Bruxellois sur trois à un Bruxellois sur deux. Les acteurs de terrain parlent d'un appauvrissement sans précédent, lié à la crise énergétique, à l'indexation des salaires, à la hausse importante des loyers, etc.

Par ailleurs, l'austérité met en concurrence les différents acteurs associatifs, avec des subsides ultra conditionnés où chaque centime doit être justifié, où chaque avancée doit constituer une bataille dans la rue – notamment, la question d'indexation des salaires, qui devrait être automatique et constituer un droit.

Le commissaire rappelle que les parties responsables de ce cadre étrié se trouvent à tous les niveaux de pouvoir. Il déplore leur incapacité idéologique à sortir de ce cadre afin d'activer la richesse où elle se trouve.

Il ajoute que cette vision de la société, consistant à appauvrir l'ensemble de la société et à ne donner que quelques miettes aux plus pauvres afin de se donner bonne conscience, s'étiole petit à petit et nécessite une redéfinition des priorités.

Les deux options s'offrant au politique est de poursuivre sa route et de foncer droit dans le mur, et ou de changer sa manière d'aborder la réalité des problématiques rencontrées par les secteurs. Il est urgent de sortir de ce cadre dirigé par une nouvelle forme d'extrême droite et de remettre le mot « commun » au goût du jour.

En conclusion, il souhaite que les dirigeants politiques extrêmement bien payés fassent preuve de cette même créativité et de ce même courage en taxant les plus grosses fortunes à la même hauteur que les équipes de terrain qui peinent à garder la tête hors de l'eau, afin de combler les besoins essentiels que l'État n'est plus en mesure d'assurer.

Concernant la question du refinancement du secteur non marchand, le député entend bien que ce

dernier a été refinancé, que qu'une prime énergie a été accordée et que les subsides facultatifs ont été indexés. Est-ce suffisant pour répondre aux besoins ?

Où en est la problématique de non-indexation des subsides facultatifs, qui a déjà très fort affecté la continuité des services ?

En effet, cela fait des années que les acteurs de terrain n'en peuvent plus : ils se débrouillent avec les postes ACS, des Maribel et article 60 qui leur sont accordés, afin de récupérer des bouts de ficelle. Comment les secteurs jugent-ils ce cadre aberrant ? Ce dernier est-il supportable sur le long terme ? Que proposer comme pistes alternatives de financement ? Comment se projeter dans le futur ?

Enfin, pour ce qui a trait à la question du numérique, le Gouvernement est dans une fuite en avant, où le digital devient la règle et où le contact humain devient plutôt l'exception. Quelles sont les conséquences pour les secteurs ? Comment faire pour renverser la tendance et ce, de manière urgente ?

Mme Nicole Nketo Bomele (DéFI) remercie les intervenants pour leurs témoignages qui démontrent à quel point il est du devoir de tout pouvoir public d'apporter urgemment des solutions, afin de rendre de nouveau attractifs les métiers du social-santé – ces métiers qui sont essentiels afin d'assurer une véritable cohésion sociale en région bruxelloise.

Elle met l'accent sur les femmes qui ont rencontré de nombreuses difficultés, notamment au regard de cette thématique.

C'est pourquoi les revendications présentées ce jour ont été entendues et comprises.

La députée demande quelles actions d'urgence devraient-elles être prises afin de soulager les services ?

Le PSSI se dirige-t-il dans la bonne direction ? Quelles sont les points à améliorer dans ce plan ?

L'accord sur le non-marchand permettra-t-il d'améliorer les conditions de travail à Bruxelles ?

Elle ajoute que le groupe DéFI souhaite indexer les subventions, raison pour laquelle cette problématique de non-indexation est suivie de près.

Elle annonce également que les problématiques énergétiques et relatives au travail seront relayées au niveau fédéral, car l'application d'un tarif social pour les services sociaux et de santé est importante.

Quant aux salaires, les asbl bénéficieront-elles de la réduction des cotisations sociales décidée par le Fédéral – qui s'élève, au total, à 1 milliard d'euros – visant à soutenir les secteurs et l'augmentation des salaires ?

Par ailleurs, l'IFA a-t-elle eu des contacts avec le Fédéral sur le problème d'application du Fonds Maribel social ?

Une liste de recommandations en fonction des niveaux de pouvoir a-t-elle été dressée ?

Enfin, la députée affirme rester attentive au suivi de l'accord du non-marchand et sa volonté de tout mettre en œuvre pour veiller à son exécution.

M. Alain Willaert (intervenant) considère que la seule solution qui englobe toutes les autres est de penser les budgets en fonction des besoins de la population, et non en fonction des moyens disponibles.

Il est évident que le secteur est reconnaissant pour les budgets débloqués par la Commission communautaire française, avec ses maigres moyens, mais le travail effectué par le Collège, aussi formidable soit-il, ne constitue que des rustines par rapport aux besoins de la population.

Cela ne permet pas aux acteurs de terrain de continuer à assurer, d'une part, le bien-être des travailleurs et, d'autre part, l'aide et le soin nécessaire à la population bruxelloise, afin qu'elle puisse vivre au-dessus du seuil de pauvreté.

Concernant les suites apportées à la lettre ouverte adressée par l'IFA, Mme Barbara Trachte a répondu positivement à cette demande de rencontre, mais la discussion a abouti sur la conclusion, dans les budgets disponibles en Commission communautaire française, le maximum avait été fait – ce qui n'est, objectivement, pas assez pour maintenir l'essentiel. Il ne s'agit pas d'un manque de respect ou de reconnaissance, mais bien d'une constatation.

Le deuxième point à aborder est la première rencontre entre l'IFA, le cabinet du ministre Alain Maron et l'administration, afin d'envisager des solutions en matière de simplification administrative, dans le carcan de la Commission communautaire française.

L'IFA a également appris qu'un projet de décret, actuellement en cours de négociation, devrait voir le jour en 2024 sur la possibilité de rendre certains budgets d'initiative pluriannuels.

Si cette nouvelle est positive, il convient de la prendre avec relativisme car 2024 est également l'année des élections.

De manière générale, ce n'est pas cela qui empêchera un directeur d'association de se sentir mal dès le réveil, car il saura d'avance que sa permanence de l'après-midi ne pourra être assurée en raison d'un énième burn-out.

Enfin, pour ce qui concerne le PSSi, il importe réellement de scinder le concept – qui est une bonne idée en soi – de sa mise en place et de ses effets potentiellement positifs dans le futur. Il s'agit d'une réforme positive mais dont les résultats n'apparaîtront pas avant plusieurs mois.

Mme Julie Kesteloot (intervenante) explique que l'IFA représente des secteurs différents dont les réalités sont différentes. Ainsi, les réponses fournies ce jour se complètent les unes et les autres.

Ainsi, elle rappelle que les interpellations et courriers d'avertissement remontent au moment où, devant la place Saint-Jean, de nombreux syndicats, confédérations d'employeurs et associations se sont réunis afin de tirer, une première fois; la sonnette d'alarme.

La démarche de ce jour s'inscrit dans une démarche bien plus structurée et plus globale, bien que le feu ait été ajouté à la poudre depuis un moment.

Cette démarche, que ce soit au niveau du Parlement ou du Gouvernement, dépasse l'IFA puisqu'il s'agit de travailler avec d'autres acteurs – notamment, Bruxeo, le représentant du secteur non marchand en Région bruxelloise, et la Fédération des associations sociales et de santé en Région bruxelloise (FASS).

Il s'agit donc d'un dossier à long terme, notamment au regard des solutions structurelles à apporter à des problèmes d'ordre structurel également.

Elle ajoute qu'à ces moments de rencontre et ces premiers contacts s'additionne le lancement de groupes de travail composés des administrations bruxelloises, afin de travailler sur des solutions concrètes en termes de simplification administrative.

Il est également question pour les Conseils consultatifs de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française de se réunir avec Brupartners afin d'étudier comment avancer sur ces questions.

Ces différentes réflexions obligeront les acteurs des secteurs à mieux différencier les pistes et élé-

ments de réponse en fonction des niveaux de pouvoir concernés.

Pour ce qui a trait à la question de l'indexation des enveloppes en initiative, la règle n'a pas changé depuis 2022 : les enveloppes en initiative ne sont pas indexées et ne le seront toujours pas. La solution trouvée n'est que très partielle et ne concerne qu'une série d'acteurs – notamment, les centres d'action sociale globale, qui ont vu leur enveloppe indexée grâce à un soupçon de créativité du Collège, permettant de faire basculer ces enveloppes vouées à devenir de l'organique pour pouvoir les indexer. Cependant, les emplois créés viennent uniquement renforcer les équipes de base.

En revanche, en Commission communautaire commune, les centres de personnes – qui constituent l'équivalent en Commission communautaire française – ont fait l'objet d'une politique de renfort – toujours en initiative – au travers de décrets et ordonnances visant à intégrer ce renfort au niveau des arrêtés d'agrément. Ainsi, la créativité dont la Commission communautaire française a fait preuve ne fut pas possible en Commission communautaire commune et ces enveloppes ne seront pas indexées en 2023.

C'est pourquoi les secteurs se trouvent dans une situation d'incertitude qui contraint les services à réduire le temps de travail de leurs travailleurs engagés sur ces enveloppes en initiative.

M. Yahyâ Hachem Samii (intervenant) confirme que, contrairement à une série d'autres secteurs pour lesquels les enveloppes de subsides facultatifs ont diminué, les enveloppes du secteur social-santé ont pu être maintenues, ce qui est positif.

Néanmoins, il insiste sur le fait que le simple statu quo déforce le secteur, contraint à diminuer la voilure et à ne pas renouveler certains postes. Ce statu quo n'était pas supportable hier et il l'est encore moins aujourd'hui.

En effet, avec la succession des crises, les besoins de la population n'ont fait qu'exploser. Il s'agit donc d'une situation paradoxale où, tandis que les besoins augmentent, les secteurs sont contraints de réduire une série de dépenses afin de pouvoir répondre, notamment, aux dettes publiques qui s'accumulent.

Il ajoute que la « lasagne » institutionnelle belge ne facilite pas la volonté de poursuivre une vision globale. Le PSSI a, à l'inverse, poussé les acteurs de terrain à transcender les frontières des différents niveaux de pouvoir afin que les services de la Commission communautaire commune travaillent, main dans la main,

avec les services de la Commission communautaire française.

Néanmoins, la question budgétaire reste très complexe. Il donne en exemple le fait que le Fédéral ait débloqué, en matière de santé mentale, des enveloppes afin de permettre l'embauche de psychologues de première ligne dans tout le pays. Ces financements à l'acte se sont adressés à tous les services de l'ambulatoire.

La LBSM a réalisé des notes d'analyse sur ce projet. Et plusieurs services sur le terrain ont souhaité utiliser ces enveloppes, qui permettraient d'étendre leurs équipes, d'améliorer l'offre à la population et de répondre en partie à l'augmentation des besoins constatés.

Or, la réponse de l'INAMI fut que les psychologues de première ligne ne peuvent être embauchés, au travers de ces enveloppes, que comme salariés – et non via des conventions avec de petits indépendants.

Or, les jours de congé et de maladie de ces salariés ne seraient pas repris dans le financement et devraient s'effectuer sur fonds propres, ce qui placerait, de nouveau, les services en difficulté.

Dans le cadre du PSSI, il est prévu que, pour certains types de service, une enveloppe forfaitaire payée par la Région soit prévue afin de couvrir ces frais supplémentaires causés par l'engagement de première ligne. Mais cela n'est réalisable que pour les centres social-santé intégrés (CSSI), qui ne constituent qu'un type de service, ce qui ne résout donc pas le problème.

Pour terminer son illustration, il ajoute qu'en matière de psychiatrie, les psychiatres des services de santé mentale effectuent une série d'actions dans le cadre de leur travail d'accompagnement – parfois, en matière de non-recours aux droits –, ce qui permet d'éviter de nombreuses hospitalisations.

Économiquement, cela coûte donc moins cher à la société de payer ces psychiatres qui verront une centaine de patients et éviteront quasiment autant d'hospitalisation sur un certain nombre d'années – chaque hospitalisation coûtant énormément d'argent à la collectivité.

Ainsi, le niveau fédéral est celui qui empoche les économies, tandis que les efforts sont réalisés, sur le terrain, par le niveau régional. Or, bien que la VI^e réforme de l'État en ouvre la possibilité, il n'existe aucun accord pour transférer une partie de ces moyens du Fédéral au Régional.

Les pouvoirs publics bruxellois tentent donc de placer de l'argent là où c'est possible, dans un carcan budgétaire étriqué, sans possibilité de voir les efforts budgétaires de manière globale.

Mme Anne Defossez (intervenante) représente les services de médiation de dettes, un secteur encore très jeune et peu financé.

Un renfort a été accordé dans le cadre de la crise sanitaire qui fut pérennisé, correspondant à 50.000 euros. Il s'agit de l'équivalent à peine d'un ETP par service et donc de six ETP sur l'ensemble de la Région bruxelloise.

En Commission communautaire commune, un renfort a également été accordé pour les six services, à hauteur de 350.000 euros.

Si cela constitue une aide que d'autres services n'ont pas, cela reste toujours insuffisant par rapport aux besoins, ces équipes étant en réalité très petites pour gérer une charge de travail importante – un ETP par service pour six services.

Elle ajoute que certains CPAS sont contraints de fermer leurs services de médiation de dettes, car les financements sont insuffisants pour engager du personnel.

L'IFA, après discussion avec d'autres fédérations, a établi que la priorité à court terme est de sauvegarder et d'augmenter l'emploi au sein des services. Il importe de mettre l'accent sur l'existant et non de réinventer la roue, car la priorité est d'assurer ces missions de base, le secteur du non-marchand constituant, en outre, le plus important pourvoyeur d'emplois à Bruxelles.

M. Alain Willaert (intervenant) explique que la quasi-totalité des formulaires de demandes en initiative pose la question suivante : « En quoi votre demande est-elle innovante ? ». Or, il importe de garder à l'esprit qu'il est inutile d'inventer quoi que ce soit lorsque les secteurs sont incapables d'assurer leurs missions de base.

Mme Fanny Dubois (présidente de la Fédération des maisons médicales) représente le secteur des maisons médicales, présent par solidarité avec les secteurs entendus ce jour.

En effet, le secteur des maisons médicales a la chance, de par son histoire socio-politique et les principes de mixité sociale, d'organiser une solidarité au sein du secteur permettant de survivre grâce à des bouées de sauvetage, bien qu'il ait également été impacté financièrement par la succession des crises.

Pour ce qui concerne les questions posées au regard du PSSI, elle considère qu'il s'agit de réelles avancées d'un point de vue idéologique, bien que M. Willaert ait raison d'opérer une différence entre le concept et sa mise en œuvre.

En effet, il importe de tendre vers davantage de mixité sociale, vers une meilleure organisation de la solidarité entre les secteurs et vers un décloisonnement du corporatisme, tant au niveau du terrain qu'au niveau politique.

Néanmoins, elle demande à M. Obolensky de quelle manière celui-ci compte taxer le capital. Cela nécessite une alliance politique et un véritable courage. Dès lors, les politiques sont-ils dans des conditions de possibilité pour réfléchir ensemble aux conditions d'organiser la solidarité, la mixité sociale – ce qui constitue une problématique complexe ?

Le fait de redorer l'image d'un impôt progressif, en fonction des revenus, est une thématique totalement dévalorisée dans la société actuelle qui, bien qu'elle ne soit plus à la mode depuis longtemps, semble revenir au goût du jour. La population trentenaire souhaite un nouvel État social, mettant l'accent sur les droits sociaux fondamentaux et universels.

Or, la réorganisation des structures et des dispositifs permettant de décloisonner et de réorganiser, à l'échelle *micro* comme *macro*, la solidarité entre les personnes plus riches et plus pauvres, passe par des questions de répartition des ressources financières se jouant à différents niveaux de pouvoirs.

Par ailleurs, l'intervenante met en avant le fait qu'à l'échelle de Bruxelles, le PSSI constitue un pavé dans la mare, bien que les secteurs aient conscience de la difficulté à négocier ces budgets. La réalité est que ce ne sont pas quelques millions d'euros qui permettront de révolutionner l'ensemble du secteur ambulatoire.

Quid lors de la prochaine législature ? Si un nouveau responsable politique devait reprendre le social-santé et changer de direction, le PSSI deviendrait-il une nouvelle couche de lasagne ?

Le secteur de la médiation de dettes soutiendra dur comme fer et en solidarité avec l'ensemble des secteurs de l'ambulatoire la nécessité de stabiliser l'ensemble des subventionnements. *Quid* de l'assurance d'une stabilisation dans l'après 2024 ?

Enfin, concernant les questions de financement, comment le politique parvient-il à s'organiser pour coconstruire, de manière plus coordonnée, un nouvel État social qui réorganiserait la répartition des richesses entre citoyens ?

Mme Julie Kesteloot (intervenante) rappelle qu'aujourd'hui, il existe trois types de subsides.

Tout d'abord, concernant les subsides structurels, il importe de faire basculer certains subsides en initiative récurrents – à savoir, des subsides annuels reconduits depuis le premier financement – vers des subsides structurels.

Les fédérations sont très concernées par cette question de renouvellement de leurs subsides qui, bien qu'ils soient récurrents, ne sont pas structurels et sont donc incertains.

Pour ce qui a trait aux subsides en initiative, il s'agit de projets ponctuels, répondant à une temporalité et qui, donc, doivent rester de l'ordre de l'initiative.

Enfin, il existe les projets pilotes qui constituent de véritables innovations, permettant de tester une nouvelle méthode, qui gagneraient donc à s'étaler sur quelques années afin de permettre leur mise en place.

Elle ajoute que les enveloppes sont actuellement indexées chaque année par rapport à l'indice pivot.

Or, malgré le nombre d'emplois pourvus par le secteur du non-marchand à Bruxelles, il n'existe actuellement pas de cadastre de l'emploi du non-marchand en Région bruxelloise. Ce cadastre, actuellement à l'étude, devrait permettre de mieux gérer également les budgets en lien avec le non-marchand et de mieux identifier les besoins et y affecter les ressources adéquates.

L'intervenante insiste également sur le fait que l'attractivité d'un emploi est renforcée par la qualité des conditions de travail, du salaire et de la stabilité de l'emploi. Certaines de ces caractéristiques relèvent de mesures sectorielles et de la manière dont sont financées les politiques social-santé en Région bruxelloise, tandis que d'autres relèvent de conventions collectives de travail et donc d'un travail de concertation sociale engageant les différents partenaires sociaux. Aujourd'hui, les enveloppes sont restreintes d'un côté comme de l'autre.

En effet, malgré une légère indexation des salaires qui pourrait laisser présager une meilleure situation pour un travailleur, la réalité est qu'à charge de travail égale, la situation ne sera pas résolue pour lui si de nouveaux emplois ne sont pas créés. Il s'agit donc de travailler tant sur les conditions de travail que sur les extensions de cadre.

Pour ce qui concerne la prime énergie, il s'agit d'une forme d'avance courant du mois d'octobre 2022 au mois de septembre 2023. Bien que d'autres

budgets soient annoncés pour 2023, il existe toujours une grande inconnue quant à la manière dont ceux-ci seront affectés.

En l'absence d'un cadastre du non-marchand, les critères pour affecter ces enveloppes constituent un véritable casse-tête. Sera-t-il tenu compte du nombre de travailleurs, du nombre d'établissements et de la superficie de ces derniers. Est-ce qu'on tiendra compte du nombre de travailleurs ? Est-ce retiendrons du nombre d'établissements ?

M. Alain Willaert (intervenant) explique qu'en matière de digitalisation, il convient de distinguer l'aspect positif de la digitalisation de son aspect négatif.

En effet, la digitalisation de l'administration, dans ses relations avec les secteurs, peut constituer un élément susceptible de simplifier les communications. Une fois que MyCocof sera mise en route, elle simplifiera la vie de la plupart des gestionnaires.

Néanmoins, un réel souci posé par le numérique est sa systématisation dans le rapport aux usagers bruxellois.

Une plateforme a été créée, visant à mettre en place « l'humain par défaut » en lieu et place du « digital par défaut ». En effet, lors de la pandémie, divers services ont fermé leurs guichets physiques. Or, la majorité de ces derniers n'a pas été ouverte au sortir de la pandémie, ce qui constitue un problème majeur.

C'est ainsi que de nombreux assistants sociaux se retrouvent dans un rôle d'intermédiaire entre l'administration et l'utilisateur. Or, en raison du RGPD, ces professionnels ne peuvent se permettre d'effectuer certaines démarches en lieu et place des usagers.

Mme Julie Kesteloot (intervenante) nuance les propos de M. Willaert car le RGPD ne constitue pas un problème en soi. Néanmoins, il arrive qu'il soit opposé aux assistants sociaux dans le suivi de certains dossiers.

Cette réalité impacte lourdement la question des financements des secteurs, puisqu'elle est source d'augmentation des demandes au sein des services. Bien qu'un certain nombre de Bruxellois soient encore autonomes pour une série de démarches, ce n'est plus le cas pour beaucoup d'entre eux, qui se voient contraints de passer par un service associatif, par exemple, dans le seul but d'obtenir un rendez-vous au sein de leur commune.

Mme Anne Defossez (intervenante) ajoute que cette question de digitalisation doit faire l'objet d'une

réflexion parlementaire lors de l'élaboration de tout texte législatif.

Elle évoque l'exemple de la difficulté à obtenir des plans de paiement en matière de gaz ou d'électricité, qui constitue une problématique bien connue à Bruxelles qui reporte, à nouveau, la charge de travail sur les services sociaux.

Un autre chantier prioritaire est celui de la simplification administrative et du paiement des subventions lors du premier trimestre d'une année. Si elle entend que l'administration fait également face à une problématique de force de travail en son sein, il importe que les textes adoptés soient suffisamment clairs que pour assurer un paiement des subsides au premier trimestre.

M. Yahyâ Hachem Samii (intervenant) revient sur la problématique d'augmentation de l'attractivité au sein des secteurs social-santé. La question financière est essentielle et centrale, car elle permettrait de redonner aux travailleurs du sens à leur travail.

Il cite en exemple les infirmiers hospitaliers qui témoignent devoir travailler à la chaîne, sans pouvoir prendre le temps de s'arrêter et d'accorder du temps à chaque patient. Cela dénature complètement le sens de leur travail.

Il mentionne également une étude sur le burn-out qui pose la question de savoir si le social-santé est également un secteur touché par le burn-out. L'intervenant répond que c'est massivement le cas, tandis que ce sont des métiers justement estampillés à valeur humaine ajoutée.

En réalité, le fonctionnement est tel aujourd'hui que cette valeur ajoutée s'est complètement étiolée. Cela est profondément inquiétant car cela implique que les citoyens n'ont plus personne avec qui traiter. Cette réalité limite grandement le lien social et contribue, certainement, au soulèvement de mouvements plus extrêmes, de radicalisation des points de vue et de passage à la violence.

La demande de l'IFA est bien de voir les différentes familles politiques penser la réalité de manière globale et concertée, afin d'altérer cette réalité. Cette manière de procéder a fonctionné sur d'autres dossiers. Certes, la question de l'argent est centrale, mais elle n'enlève rien à la volonté politique de faire bouger les lignes.

Mme Fanny Dubois (intervenante) confirme qu'il ne s'agit pas uniquement d'une question financière, mais également d'organisation.

Après avoir connu une crise de l'informatique au sein des maisons médicales lors de son entrée en fonction, l'intervenante témoigne du coût que représente le marché de l'informatique pour l'État. Il s'agit d'un marché qui ne crée pas d'emploi, qui crée de nombreux burn-out et qui coûte cher à la sécurité sociale.

Ce sont des dossiers sur lesquels le politique a une certaine prise afin de stimuler des conditions de travail dans lesquelles les travailleurs du non-marchand, les soignants, etc., pourraient redonner du sens à leurs missions.

Si le « *reporting* » est très intéressant en termes de collecte de données statistiques de santé publique, il importe que le logiciel utilisé soit coopératif et construit avec les travailleurs de terrain. Ces derniers souhaitent proposer des idées qui coûteraient moins cher à la société, mais il convient de les y inviter.

Elle a également pu observer, dans le marché de l'informatique, que les emplois créés par ce marché sont eux-mêmes sources de burn-out, en raison des conditions atroces dans lesquelles ils travaillent.

Cette question nécessite un débat plus profond et plus technique, coconstruit entre les acteurs de terrain et les différentes familles politiques.

Mme Farida Tahar (Ecolo) salue cette belle conclusion qui confirme qu'il s'agit également d'enjeux globaux qui dépassent le niveau régional. C'est pourquoi elle s'engage à relayer l'ensemble des préoccupations discutées ce jour auprès des autres niveaux de pouvoir.

Il importe, dès lors, que les acteurs de terrain continuent de témoigner auprès du politique car il s'agit d'un combat à gagner ensemble, notamment au regard de la prochaine législature encore incertaine.

Pour ce qui concerne le numérique, elle rappelle qu'une réflexion est en cours au niveau parlementaire, pour laquelle les secteurs du social-santé seront tenus au courant de l'état d'avancement, afin de remplacer l'humain au centre des préoccupations.

M. David Weytsman (président) propose qu'une prochaine réunion soit organisée afin de décider ensemble du suivi à apporter à cette audition, que ce soit sous la forme d'une résolution ou de demandes claires à adresser au Gouvernement.

4. Approbation du rapport

Il est fait confiance au président et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

La Rapporteuse,

Farida TAHAR

Le Président,

David WEYTSMAN