

À la recherche d'un sens collectif

DEQ à Bruxelles, la concertation dans les services sociaux

Entretien de **Céline Nieuwenhuys**, coordinatrice et responsable sectorielle des centres d'action sociale globale et **Johanne Tilman**, coordinatrice et responsable sectorielle des services d'aide sociale aux justiciables agréés par la COCOF, Fédération des services sociaux.

1. ndlr : avant le décret, la FdSS avait déjà donné plusieurs formations sur l'évaluation, notamment en collaboration avec la Fédération des maisons médicales.

Mots clefs : assurance de qualité, critères, efficacité, évaluation, non-marchand, organisation des soins, politique de santé, qualité des soins, service intégré de soins à domicile, travail social.

.....

Deux coordinatrices sectorielles de la Fédération des services sociaux font état de leur expérience. Ces deux travailleuses ont pris leurs fonctions toutes deux juste avant le vote du décret ; elles n'ont donc pas été au cœur des débats préliminaires. Ici, les DEQ ont été vues comme une opportunité d'amélioration. Le maître-mot est le sens : il faut trouver du sens à ce processus pour que les travailleurs sociaux s'y impliquent.

.....

Le rôle des travailleurs des services sociaux, dans le cadre de ce décret, a été entre autre d'expliquer aux centres les objectifs de la DEQ. De nombreuses réunions ont été nécessaires (en inter-centres, journée au vert, avec la CADEQ, etc.) pour y voir plus clair, comprendre comment s'y prendre, quel était le timing...

La réaction des centres d'action sociale globale (CASG)

Pour ce qui concerne les CASG, les dix centres étant très différents, il est difficile de parler d'une seule voix. Certains d'entre eux menaient déjà des démarches d'évaluation, utilisaient des outils d'évaluation¹. Ces centres ont dès lors bien accueilli le décret, qui était à leurs yeux une reconnaissance, et une simple formalisation, de ce qu'ils réalisaient déjà. Dans la pratique, il ne changeait pas grand-chose, et les exigences qui l'accompagnaient – concevoir un projet, et en assurer le suivi... – n'étaient pas considérées comme problématiques.

Pour d'autres centres, par contre, il a été considéré avant tout comme un travail supplémentaire, mais certains s'en sont saisis comme d'une opportunité pour mettre en place, par exemple, une supervision, sur un projet particulier.

Neuf CASG ont choisi le thème de l'accueil (le dixième optant pour celui de l'accessibilité) ; mais ce thème est décliné de manières tellement différentes qu'il ne sera pas possible, en fin de compte, de dégager une image globale. En fait, les travailleurs appréhendent les problématiques à partir de leurs réalités concrètes ; or, et les centres connaissent des réalités très différentes : il y a en des petits et des grands ; Espace P fait surtout un travail de rue ; Tels Quels un travail communautaire ; d'autres services vont à domicile... Par ailleurs certains sont isolés alors que d'autres sont intégrés dans une structure qui a plusieurs agréments, et il semble plus juste, à ce stade, de se coordonner en interne plutôt qu'avec l'ensemble des CASG. Il est du coup difficile de jongler avec tous les niveaux de compréhension que l'on peut avoir de la DEQ, avec les différents enjeux qu'elle soulève.



La FdSS-FdSSB, qu'est-ce que c'est ?

La FdSS (Fédération des services sociaux) et la FdSSB (Fédération des services sociaux bicommunautaires) sont des ASBL distinctes, mais sœurs, qui comptent 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.

Une distinction cependant : la Fédération des services sociaux fédère des secteurs agréés par la Commission communautaire française (COCOF), la Région wallonne ou la Région bruxelloise. Tandis que la Fédération des services sociaux bicommunautaires (FdSSB), née suite aux modifications de la structure de l'Etat et aux nouvelles répartitions de compétences, rassemble le secteur des centres d'aide aux Personnes, et les centres de service social bruxellois bilingues agréés par la Commission Communautaire Commune (COCOM).

La FdSS-FdSSB fédère des services sociaux et psycho-sociaux associatifs bruxellois et wallons, reconnus et agréés :

* les centres de service social agréés et subventionnés :

- *Le secteur des centres d'action sociale globale (10 CASG - agréés COCOF) ;*
- *Le secteur des centres d'aide aux personnes, dont 4 services d'aide aux justiciables (13 CAP - agréés COCOM) ;*
- *Le secteur des centres de service social wallons (4 CSSW - agréés Région wallonne).*

* ainsi que trois autres secteurs :

- *Le secteur des services d'aide aux justiciables (4 SASJ - agréés COCOF) ;*
- *Le secteur des Espaces-Rencontres (2 ER - agréés COCOF) ;*
- *le Service d'accompagnement social des locataires sociaux (le SASLS - agréé Région bruxelloise).*

Mais alors qu'actuellement, chaque service suit son chemin, on peut affirmer que les équipes sont demandeuses de mises en commun.

Du côté des secteurs des services d'aide aux justiciables

Face à la formalisation d'une DEQ, les SASJ ont d'abord craint une charge de travail supplémentaire. Finalement, ils ont choisi d'approfondir un projet qu'ils avaient déjà entamé, qui avait du sens pour eux : se

construire une identité sectorielle. Il s'agit de mieux se connaître, de se définir plus clairement en tant que secteur et dès lors, de se faire mieux connaître des autres acteurs. Nouvellement constitués en secteur, ils ont donc choisi de faire une DEQ collective, avec un thème commun.

Prendre de la hauteur

On le voit, les centres ont compris l'intérêt de se saisir de la DEQ pour réaliser un travail commun, ou sur un thème commun.

La FdSS a soutenu le choix d'un thème commun par secteur, car cela pouvait permettre de donner une image globale des secteurs, de donner un message unique au politique, sur leurs réalités de terrain, dans une optique plus « macro-sociologique ».

Cette idée de se saisir d'un outil pour être mieux « lus » par le politique, de parler d'une seule voix, a contrebalancé la crainte du contrôle. D'autres fédérations aussi, d'ailleurs, ont abondé en ce sens, affirmant que cette approche consistant à prendre de la « hauteur », ne permettait pas une évaluation individualisée, basée sur les activités de chaque service en particulier. Ce qui n'était d'ailleurs pas le but du décret.

La démarche d'évaluation qualitative est un processus évolutif. Il faut y trouver du sens, pour que le conseil d'administration, ainsi que les travailleurs s'y impliquent.

La crainte d'une confusion entre contrôle et évaluation est légitime, et elle existe toujours. Les centres se questionnent beaucoup : jusqu'où la COCOF peut-elle intervenir dans leur pratique ? Jusqu'où doivent-ils répondre à certaines questions ? Il faut dire aussi que comme ces centres reposent entièrement sur un financement public, ils sont particulièrement attentifs aux critères selon lesquels leur activité pourrait être évaluée. ●

