

Service Social (DS-S)

1. Présentation

Mission (A.R. 31/10/2019)

Fournir de l'aide et des informations sous forme d'assistance administrative, de conseils juridiques, de soutien psychosocial, financier et d'avis aux autorités.

Les bénéficiaires peuvent contacter les services sociaux (SSD), à tout moment et de quelque manière que ce soit, directement ou par le biais d'un intermédiaire.

Ces aides ne peuvent être, effectivement, accordées qu'avec le consentement des bénéficiaires.

Vision

Nous voulons être reconnus comme le point de contact et de référence dans le domaine social, sur base d'une assistance et d'une expertise de qualité, répondant à un environnement en pleine mutation.

Nos actions s'adressent tant au personnel qu'à leur famille et aux autorités de la Défense.

Valeurs

- Centré sur la personne
- Disponibilité
- Transparence
- Confidentialité
- Autonomie

Tâches actuelles

1. Soutien psychosocial
2. Soutien administratif
3. Conseils juridiques
4. Aide financière (information et conseils, guidance budgétaire, gestion budgétaire, médiation de dettes, assistance en cas de règlement collectif de dettes, interventions financières)
5. Avis aux autorités militaires (OSCA-SPS-SSDAVS-001)
6. Prévention désertion (DGHR-SPS-CARDI-005)
7. Accompagnement en cas d'accident & décès (ACOT-SPS-DOCREP-ONXQ-001)
8. Préparation à la retraite

2. Personnel

| PERSONNEL STATUTAIRE | NIV A | NIV B | NIV C | NIV D | TOTAL |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| | 7 | 19 | 3 | 0 | 28 |
| PERSONNEL CONTRACTUEL | NIV A | NIV B | NIV C | NIV D | TOTAL |
| | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| TOTAL GENERAL | | | | | 32 |

| | |
|------------------------|-----------|
| Travailleurs sociaux | 22 |
| Secrétariat | 6 |
| Coordinateurs d'équipe | 5 |
| Juriste | 1 |
| Directeur | 1 |
| Total | 33 |

Situation au 31/12/2021

En 2021, 2 assistants sociaux ont quitté le service pour mise à la pension. Leur remplacement via un nouveau recrutement n'a pas été prévu.

3. Activités 2021

1. Soutien psychosocial

La clientèle pouvait s'adresser au service social pour des questions et difficultés rencontrées tant au niveau personnel que familial et professionnel.

L'aide consistait en un entretien unique, une guidance de courte durée et/ou une orientation vers des instances spécialisées internes ou externes à la Défense.

Une attention particulière a été accordée aux partenaires et parents du personnel en mission à l'étranger.

Pendant le lock-down, un colis apéro qu'ils ont pu déguster en contact avec le militaire en mission, leur a été offert.

Au total, avec la collaboration du service Infocom, 1080 colis ont été envoyés, ce qui a été particulièrement apprécié tant des unités que des familles.

2. Soutien administratif

La clientèle pouvait s'adresser au service social pour obtenir un large éventail de renseignements et de conseils.

Le premier souci des assistants sociaux consistait à fournir des informations fiables et mises à jour.

Souvent notre service a collaboré avec d'autres services internes à la Défense comme DGHR ou orienté vers des services externes à la Défense comme le Service fédéral des pensions, CPAS...

La majorité des questions concernait le statut du personnel, les pensions de retraite et de survie, les pensions de réparation, les décès, les maladies, les invalidités, les divorces, les cohabitations, les aspects financiers ...

Par ailleurs, il a été accordé une attention particulière à l'aide offerte par le service social lors des inondations dans la région de Liège en juillet 2021.

Concrètement, le service social a contacté les bénéficiaires sinistrés afin, d'une part, de leur apporter un soutien psychosocial. D'autre part, en collaboration avec le service vacances et logements, leur proposer un hébergement d'urgence.

Fin 2021, une dizaine de famille occupait toujours un des logements mis à leur disposition.

| Ayant Droit | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Oui | 10 | 10 | 10 | 11 | 9 |
| Non | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| TOTAL | 13 | 14 | 12 | 13 | 11 |
| Implantation | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
| Saive | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Rocourt | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Eupen | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Stembert | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Bourdon | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Spa | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Elsenborn | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL | 8 | 11 | 11 | 12 | 11 |
| Lombardsijde | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Spa | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| TOTAL | 5 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| TOTAL GENERAL | 13 | 14 | 12 | 13 | 11 |

Enfin, dans le cadre de l'opération "Red Kite", toujours en collaboration avec le service vacances, le service sociale est intervenu dans l'accueil et l'hébergement des familles afghanes.

| Red-kite | Nombre de familles | Nombre de personnes |
|--------------|--------------------|---------------------|
| Lombardsijde | 11 | 46 |
| Spa | 13 | 74 |
| TOTAL | 24 | 120 |

3. Conseils juridiques

En 2021 le Service Social comptait 1 juriste francophone et 1 juriste néerlandophone avec des permanences à Peutie, Neder-Over-Heembeek, Namur, Mons, Marche-en-Famenne, Amay, Florennes, Leopoldsburg et Brugge.

Ces juristes ont donné des avis juridiques de 1ère ligne sur des sujets tels que le mariage, la cohabitation légale et de fait, le divorce, le droit successoral, l'administration de biens et/ou de la personne, le bail à loyer, les dispositions légales en cas de difficultés financières ...

| Nombre de consultations | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Français | 138 | 96 | 112 | 126 | 100 | 60 | 94 | 109 |
| Néerlandais | 312 | 173 | 89 | 99 | 82 | 105 | 71 | 94 |
| Total | 450 | 269 | 201 | 225 | 182 | 165 | 165 | 203 |

4. Soutien financier

Egalement en 2021, le Service Social a disposé des moyens nécessaires à l'octroi d'aides financières concrètes tels que des dons, prêts sociaux ou avances.

Le principe de base appliqué à l'octroi d'une aide financière est le besoin financier résultant d'une situation temporaire, imprévisible et/ou exceptionnelle.

De plus il a été fait appel au Service Social (uniquement en région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie) pour la mise en place d'une guidance budgétaire, d'une gestion budgétaire ou d'une médiation de dettes.

| Montants octroyés (en €) | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Prêt social | 83.212 | 49.827 | 55.852 | 44.697 | 52.192 | 63.276 | 49.501 | 39.417 |
| Avance | 23.601 | 17.974 | 21.245 | 13.372 | 10.189 | 13.887 | 5.022 | 3.771 |
| Don | 11.569 | 2.620 | 6.740 | 4.695 | 12.722 | 6.848 | 5.902 | 845 |
| Garantie locative | 56.231 | 47.027 | 45.117 | 38.954 | 38.721 | / | / | / |
| Prêt ménager | 114.615 | 94.342 | 108.155 | 105.702 | 68.703 | / | / | / |
| Total | 289.228 | 211.791 | 237.109 | 207.420 | 182.526 | 84.010 | 60.425 | 44.033 |

5. Avis aux autorités militaires

En 2021 le personnel de la Défense pouvait faire appel au Service Social pour obtenir un rapport social adressé aux autorités (militaires) dans le cadre de:

- Mutation pour raisons sociales (mutation à sa propre demande; annulation d'une désignation d'office; désignation ou prolongation d'une désignation dans un régime de travail spécifique; débarquement)
- Attribution ou prolongation de facilités de service pour raisons sociales
- Attribution ou prolongation d'un logement dans un quartier militaire pour raisons sociales
- Exonération des coûts de consommation dans un logement au quartier militaire pour raisons sociales
- Exemption de mission à l'étranger pour raisons sociales
- Rapatriement pour raisons sociales
- Demande de remboursement de frais exceptionnels suite à un rappel d'urgence de l'étranger pour raisons impérieuses familiales ou sociales
- Exemption partielle ou totale de remboursement des frais de formation et des traitements perçus en cours de formation

| Nombre d'avis donnés | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Mutations | 218 | 167 | 140 | 136 | 129 | 123 | 72 | 53 |
| Mutation pour raisons sociales | 1 | | 71 | 102 | 92 | 82 | 39 | 36 |
| Désignation / prolongation d'une désignation dans un régime de travail spécifique | 1 | | 11 | 9 | 16 | 25 | 21 | 11 |
| Annulation d'une désignation d'office | / | / | 19 | 23 | 18 | 15 | 10 | 6 |
| Mutation unité/fonction spécifique | 95 | 88 | 13 | / | / | / | / | / |
| Débarquement pour raisons sociales | / | / | / | 2 | 3 | 1 | 2 | / |
| Mutation | 120 | 78 | 26 | / | / | / | / | / |
| Mutation après examen/concours | 1 | 1 | / | / | / | / | / | / |
| Logement | 56 | 77 | 46 | 35 | 41 | 31 | 32 | 45 |
| Attribution /prolongation d'un logement dans un quartier militaire | 53 | 77 | 46 | 35 | 40 | 30 | 32 | 44 |
| Exonération des coûts de consommation dans un logement au quartier militaire | 3 | / | / | / | 1 | 1 | / | 1 |
| Attribution/ prolongation de facilités de service | 56 | 53 | 65 | 52 | 49 | 30 | 18 | 23 |
| Ops | 20 | 22 | 8 | 10 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| Exemption de mission à l'étranger | 14 | 18 | 7 | 9 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| Remboursement de frais exceptionnels suite à un rappel de l'étranger | 1 | / | 1 | / | / | / | / | / |
| Rapatriement/débarquement | 5 | 4 | / | 1 | / | / | / | / |
| Exemption des frais de formation | 1 | 1 | / | 1 | 1 | / | 1 | / |
| Total | 351 | 320 | 259 | 234 | 232 | 189 | 126 | 125 |

6. Prévention de la désertion

Les assistants sociaux ont joué un rôle actif dans la réintégration du personnel militaire en absence illégale ou considéré comme déserteur.

Pour chaque message émis par l'autorité militaire, l'intéressé a reçu un contact personnel (téléphone, visite à domicile, e-mail, lettre).

| ANNEE | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nombre de messages absences illégales/désertions | 70 | 58 | 63 | 60 | 68 | 101 | 53 | 69 |

7. Accompagnement en cas d'accident & décès

Le Service Social a été prévenu de chaque évènement grave (accident ou décès) impliquant un membre du personnel de la Défense.

En fonction de la situation, l'intéressé lui-même ou sa famille a été contacté et une aide adaptée a été proposée: annonce mauvaise nouvelle, accueil de 1ère ligne, aide administrative et soutien psychosocial (e.a. accompagnement du deuil).

| ANNEE | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Nombre de messages événement grave | 24 | 58 | 53 | 81 | 71 | 48 | 94 | 100 |
| Accident | 9 | 32 | 30 | 55 | 44 | 35 | 69 | 82 |
| Décès | 15 | 26 | 23 | 26 | 27 | 13 | 25 | 18 |
| Total | 24 | 58 | 53 | 81 | 71 | 48 | 94 | 100 |

En outre, le Service Social a été prévenu des accidents de travail impliquant un membre du personnel de la Défense. A chaque message, l'intéressé a été contacté (e-mail ou lettre) et informé de ses droits (demande de pension de réparation, droit aux soins médicaux ...).

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Nombre de messages accident de travail | 1.376 | 1.911 | 1.518 | 1.499 |

8. Préparation à la pension

En raison de la COVID-19, des webinaires ont été organisés les 04&05/05/2021 (NL) et 18&19/05/2021 (FR) pour le personnel partant à la pension entre le 01/07 et le 01/12/2021.

Pour le personnel partant à la pension entre le 01/01 et 01/06/2022, des sessions d'information ont, à nouveau, été organisées en présentiel à Leopoldsborg (06-07/10/2021), Peutie (NL- 12-13/10/2021), Zeebrugge (19-20/10/2021) , Marche-en-Famenne (14-15/10/2021), Florennes (21-22/10/2021) et Peutie (FR – 27-29/10/2021).

Aussi bien lors des webinaires que lors des sessions en présentiel, différents thèmes ont été abordés comme les pensions, l'assurance hospitalisation, la succession, la fiscalité, l'emploi du temps et la santé.

| Nombre d'invitations envoyées journées pensionnés | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Personnel militaire | 1.697 | 1.757 | 2.216 | 1.779 | 1.693 | 1.652 | 1.885 |
| Personnel civil | 545 | 523 | 492 | 89 | 103 | 114 | 91 |
| Total | 2.242 | 2.280 | 2.708 | 1.868 | 1.796 | 1.766 | 1.976 |

| Nombre participants journées pensionnés | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 05/2021 | 10/2021 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|------------|
| Jour 1 | 924 | 1.115 | 1.843 | 1.552 | 1.599 | Webinars | Webinars | 383 |
| Jour 2 | 907 | 978 | 1.677 | 1.430 | 1.465 | | | 313 |
| Total | 1.831 | 2.093 | 3.520 | 2.982 | 3.064 | Pas de data | 437 | 696 |

4. Plan d'action 2022

1. Offrir une médiation familiale gratuite aux bénéficiaires

Le projet pilote, pour lequel un médiateur familial a été formé et mis en place en Flandre occidentale et orientale, a été évalué avec succès.

Pour cette raison, le projet sera étendu en 2022 à d'autres régions où le Service Social est actif (DS-S-1 du plan stratégique 2021-2026).

2. Renforcer et optimiser le soutien aux familles des militaires en opération

Diverses initiatives seront développées en 2022 (DS-S-2 du plan stratégique 2021-2026):

- La création et la distribution de cartes postales (électroniques) au personnel en mission à l'étranger
- La création et la distribution de brochures informatives (électroniques) au personnel en mission à l'étranger
- La création et le développement d'un portail web pour les partenaires et familles du personnel en mission à l'étranger

3. Collaboration renforcée avec la Défense

- Collaboration à la création d'un guide du militaire blessé et de sa famille.

4. Désignation d'un nouveau chef de service

Suite au départ du Directeur du Service Social le 01/01/2022 (reprise nouvelle fonction), une promotion interne sera organisée afin de désigner un nouveau chef de service.