

## Programme de Politique Générale 2014-2018

## Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Equilibres Budgétaires.....	5
3. Les Enjeux Politiques.....	10
3.1. <i>Le Service Social</i> :.....	10
3.2. <i>L'insertion socio-professionnelle</i> .....	21
3.3. <i>Surendettement – Energie</i> .....	31
3.4. <i>Logement</i> .....	42
3.5. <i>Jeunesse</i> .....	55
3.6. <i>Personnes âgées</i> .....	63
3.7. <i>Etrangers</i> .....	67
4. Les axes transversaux.....	71
4.1. <i>Modernisation de la gestion et ressources humaines</i> .....	71
4.2. <i>Laboratoire de prospective sociale – agenda 21</i> .....	76
4.3. <i>Coordination sociale ou la collaboration avec les opérateurs locaux</i> .....	78

## Introduction

La présente note s'inscrit dans le cadre de l'article 72 de la loi organique qui prévoit qu'au « 1<sup>er</sup> budget de l'exercice suivant le renouvellement intégral du conseil de l'action sociale, est joint un programme de politique générale pour la durée de son mandat et comportant au moins les projets politiques principaux et les moyens budgétaires ».

A ne pas confondre avec la note de politique générale (NPG) qui doit accompagner chaque budget annuel, le programme de politique générale (PPG) porte sur toute la durée du mandat.

C'est donc une note de législature que nous vous présentons ici dont la vocation est de broser les grandes orientations que nous souhaitons poursuivre.

Celle-ci s'inscrit mutatis mutandis dans la ligne de la note de politique générale 2013 qui faisait un état d'avancement des projets initiés sous la législature précédente que nous vous présentions dès avant l'installation du nouveau Conseil de l'Action sociale. Elle s'axe sur les mêmes priorités et le même canevas en termes de présentation que celle de la note de politique générale 2014, qui en constitue en quelque sorte le premier jalon.

Ce programme a été réalisé en collaboration avec la Secrétaire du CPAS et les chefs de service. Ce plan d'action sera l'occasion d'éclairer la politique qui sera menée par le CPAS durant cette législature. Il constituera en cela une sorte feuille de route sur laquelle pourra s'appuyer chacun des responsables de service.

Elle s'appuie sur le travail de fond mené à travers l'important travail de management participatif de notre agenda 21 impliquant tous les acteurs tant internes qu'externes, de direction comme de premières lignes lors de la seconde moitié de la mandature précédente, mais aussi sur les consultations des services de premières lignes de notre institution et des services membres de la coordination sociale lors du printemps du social 2013. Nombre de recommandations issues de ces processus, s'ils ne font pas déjà l'objet d'une mise en œuvre, sont intégrés dans les projets à mettre sur le métier.

Ces éléments seront autant de pistes d'analyse et de réflexion en vue d'améliorer nos modes d'organisation. Il s'agit en effet pour l'institution d'un processus itératif appelé à intégrer les nouvelles contraintes du champ d'action.

Nous serons amenés à poursuivre avec dans un premier temps les chefs de services, ce travail de mise en perspective de notre institution de manière à intégrer nos services, rendre leurs actions cohérentes en veillant à éviter les effets de travail en « silo » pour favoriser les connaissances des uns et des autres et ainsi conduire à plus de transversalité. Nous gageons qu'au travers de notre attention à veiller à décloisonner notre institution en favorisant le travail en réseau et un lien fécond avec l'action associative, nous poursuivrons notre politique d'action commune.

De même, dans le cadre de nos politiques sociales, il conviendra de poursuivre les « comités à blancs » impliquant les services sociaux de premières lignes, d'éventuels partenaires et les conseillers de l'action sociale afin d'arrêter des lignes directrices de nos actions qui si elles ne rencontrent pas l'unanimité, donnent un cadre à nos travaux, à une approche la plus adaptée aux situations individualisées. Si le système que nous avons mis en place n'est (loin s'en faut) pas parfait, il a le mérite, d'un point de vue systémique, de faire jouer par tous les protagonistes une prise de décision contradictoire et mesurée tenant compte de nos nombreuses contraintes légales, humaines et matérielles.

Nous ne pourrons certes pas résoudre toutes les contraintes ni les tensions qui s'exerceront tant sur nos usagers que sur notre institution, mais nous devons travailler à conférer à des débats parfois difficiles le plus de sérénité possible.

Il conviendra dans cette perspective de ménager au travailleur comme au conseiller le temps du recul par des présentations expertes, par des mises au vert et de la formation.

## 1. Equilibres Budgétaires

L'article 106 §1<sup>er</sup> de la Loi Organique des CPAS stipule que « Lorsque le centre public d'action sociale ne dispose pas des ressources suffisantes pour couvrir les dépenses résultant de l'accomplissement de sa mission, la différence est prise en charge par la commune »

Cette dotation communale, et l'approche concertée à Saint-Gilles consistant à « fusionner » les deux articles budgétaires relatifs à la dotation communale d'une part et la dotation « pour hôpital en liquidation » d'autre part ont été explicitées dans les NPG précédentes.

Conformément aux années précédentes, la dotation communale est globalisée, à savoir la somme des 2 dotations (Cpas et celle découlant de la liquidation de l'hôpital Molière-Longchamp) tel que les nouveaux plans le prévoient.

compte 2009	compte 2010	compte 2011	Compte 2012	budget 2013	Budget 2014
12.151.750,59	12.369.694,42	12.946.051,51	13.838.748,16	14.493.079,50	15.639.790,00
1.056.154	1.018.534	1.061.816	897.783,12	888.510	878.351,00
<b>13.207.905</b>	<b>13.388.228</b>	<b>14.007.868</b>	<b>14.736.531,28</b>	<b>15.381.590</b>	<b>16.518.141</b>

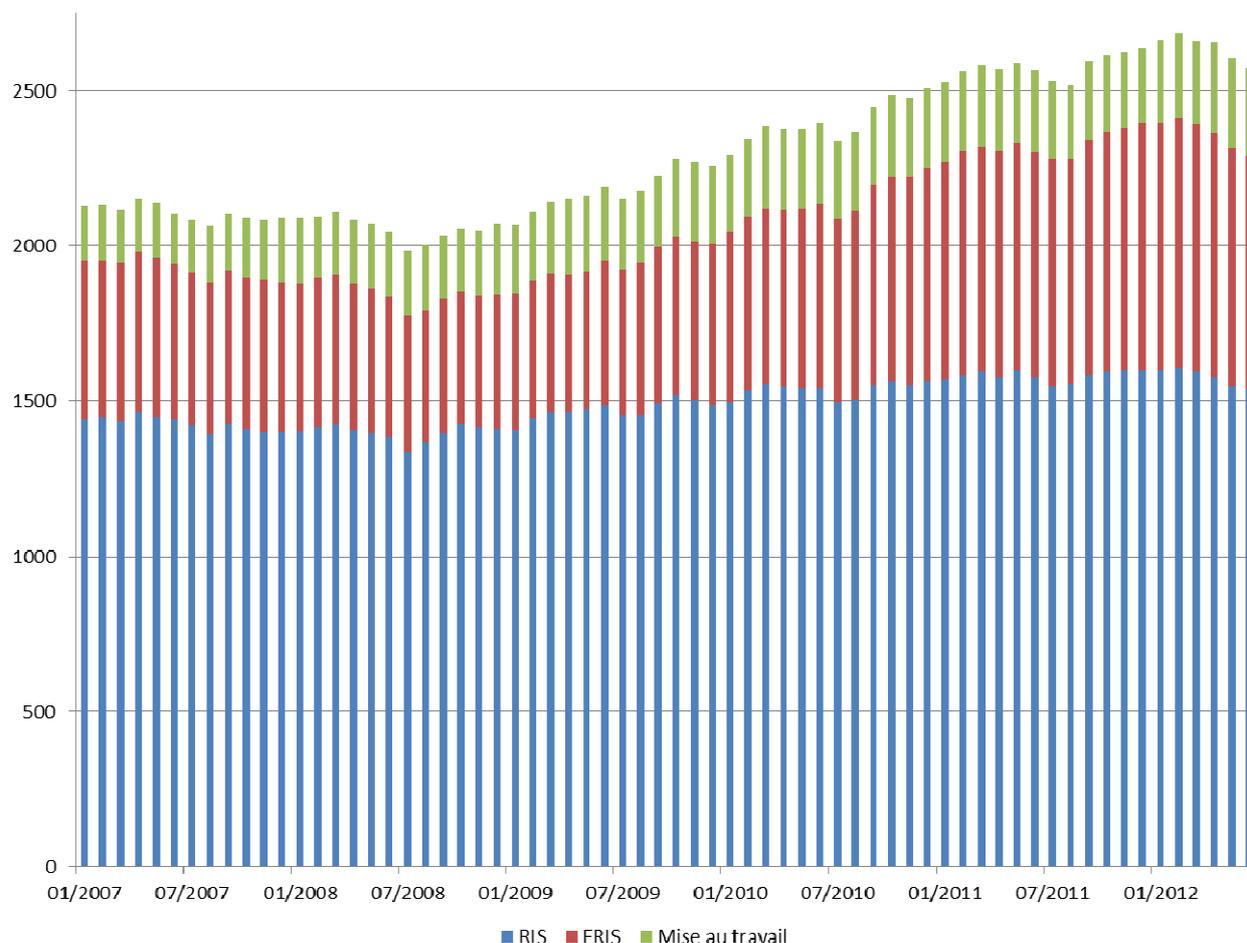
De même, dans le contexte des moyens régionaux octroyés à la commune de Saint-Gilles, un suivi spécifique est mis en œuvre pour assurer que la trajectoire budgétaire de celle-ci, et en cascade du CPAS dans le cadre de la « dépense » qu'il représente sous la forme de sa dotation soit respectée. L'élaboration de ces projections à 3 ans se fait dans le cadre de plans financier trisannuels, dont les précédents ont portés sur les années 2010-2014 pour l'un et 2013-2015 pour le dernier plan de gestion en date.

S'il est toujours possible de « tirer » les différents postes de recettes et de dépenses, sur base d'une année de référence, l'incertitude actuelle nous a incité à attendre d'avoir une clarification sur certains points, ou à tout le moins une diminution des incertitudes présentes jusqu'il y a peu.

En effet, dans l'exercice de construction d'un plan de gestion financier pluriannuel, dès que la projection ambitionne de donner un horizon de plus de deux ans, peut très fortement être impactée par des effets non récurrents (évolution des réserves mathématiques liées aux pensions, effets climatiques sur les charges de chauffage, modification de législation...).

Par exemple, sur une période de plusieurs années, l'évolution de la dotation du CPAS de Saint-Gilles est très sensible aux variations du contexte législatif en matière de mise à disposition par l'article 60. Le graphique ci-dessous permet de visualiser, en vert, le nombre de bénéficiaires qui viendrait se « cumuler » sur les courbes bleue et rouge s'ils ne faisaient pas l'objet d'une insertion par le biais de l'art.60.

Nous renvoyons vers la NPG 2014 et 2013 pour les explications plus détaillée de cet effet et les nuances à y apporter.

**Evolution mensuelle du nombre de titulaires RIS + ERIS + mise au travail sur 5 ans**

Egalement dans le cadre de l'article 60, les très récentes modifications de contexte réglementaire et budgétaire autour des postes de type « économie sociale » représentent également des impacts de plus d'un million d'euro.

Nous renvoyons le lecteur vers la NPG pour les autres graphiques illustrant les différentes évolutions budgétaires du CPAS sur les principaux agrégats.

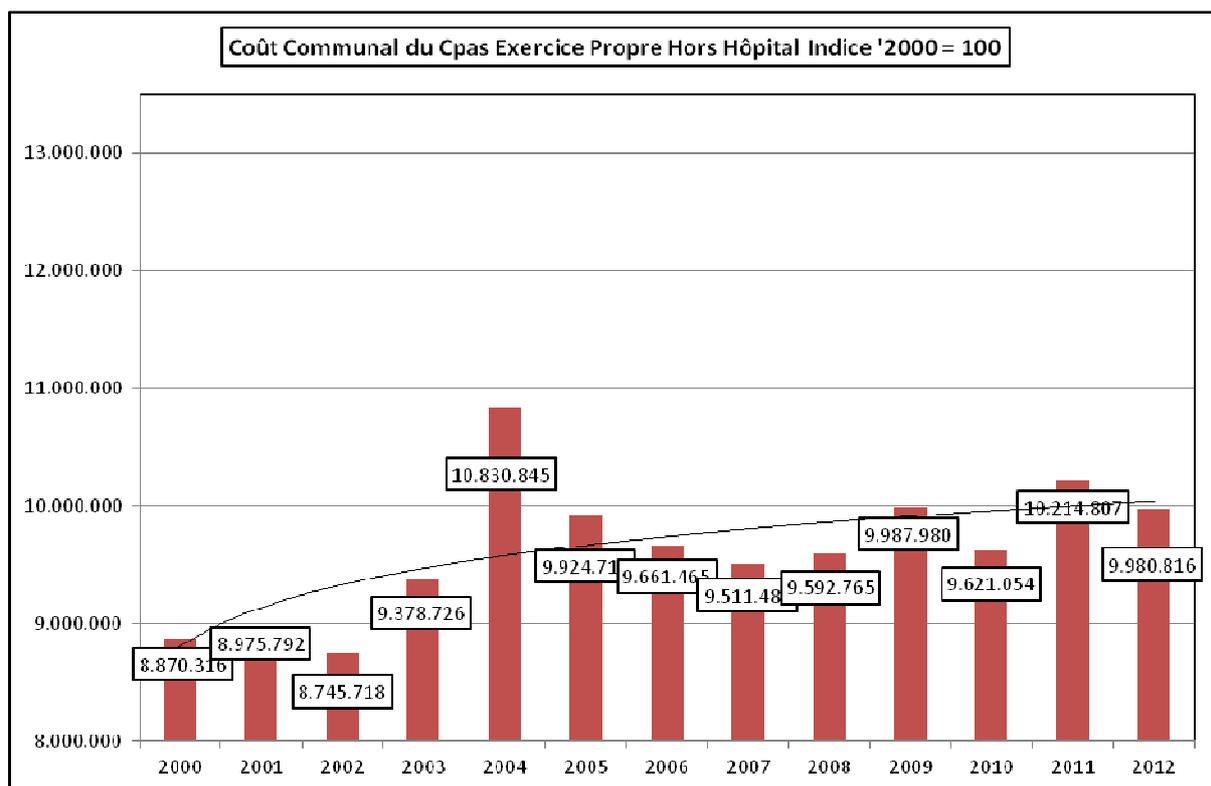
Nous pouvons néanmoins déjà rappeler que le plan 2013-2015 prévoyait une dotation « globale » pour le CPAS de 17.411.000€ pour l'année 2015. Ce montant étant toutefois à mettre en perspective à la lumière des explications de l'écart (à la baisse) de près de 500.000€ entre la dotation du plan pluriannuel 2013-2015 prévue pour 2014 et le projet de budget 2014 tel qu'approuvé en comité de concertation.

De même, le budget de fonctionnement du CPAS étant lui-même en augmentation tant pour les recettes que pour les dépenses, le cumul de plusieurs écarts de quelques dixièmes de pourcent sur plusieurs postes budgétaire peut découler en un écart de plusieurs centaines de milliers (voir dépasser le million) d'euro au niveau du montant de la dotation à charge de la commune.

Le CPAS formalisera ses projections pluriannuelles dans le cadre du prochain plan pluriannuel qui devrait bientôt faire l'objet d'une circulaire de la région.

Amplement justifiés par les masses budgétaires d'argent public en jeu, le CPAS poursuivra sur base hebdomadaire son travail de contrôle budgétaire rigoureux afin d'identifier au plus tôt tout écart aux projections budgétaires et ses éventuelles conséquences sur la dotation communale. Comme explicité dans le chapitre relatif au service social, ces suivis seront d'avantage intégrés en 2014 et pour les années suivantes à ceux réalisés sur les octrois d'aide sociale (les dépenses de la redistribution présentant par nature une plus grande volatilité que les dépenses de personnel ou les dépenses de fonctionnement).

Pour revenir à l'article 106 de la Loi Organique, la charge que représente le résultat d'exploitation du CPAS pour la commune, le rapport réalisé par le Receveur pour le compte 2012 permet de remettre en perspective le coût effectif (et son évolution au fil des années) que représente le CPAS pour la commune de Saint-Gilles. A titre illustratif de cette démonstration, nous reprenons ici le graphique de l'évolution du coût communal à l'exercice propre à prix constant. Cette courbe permet notamment de se rendre compte que la croissance d'activité observée au CPAS de Saint-Gilles n'est pas supportée uniquement par le budget communal (25% des recettes d'exploitations du CPAS), mais principalement par les interventions des niveaux régionaux et fédéraux (64%). Les recettes de prestation représentent le solde (11%).



Concernant l'**investissement**, la NPG reprend en détail les effets pour l'année, en ce qui concerne les perspectives à plus long terme, la rénovation de la maison de repos représentera évidemment l'impact le plus significatif.

En ce qui concerne ce projet nous avons affiné les prévisions budgétaires d'après les derniers chiffres transmis par le cabinet d'architecte Altiplan .

Nous avons également adapté la ligne du temps de ce projet sur base de l'avancement des procédures d'urbanisme et afin d'intégrer les réalités du chantier tel qu'actuellement prévu.

Autre spécificité de cette projection, nous avons intégré dans nos prévisions comme moyen de subvention la subvention utilisation et non plus une subvention à l'investissement

En effet, sur base des informations disponibles au moment de sa confection, le dernier plan de gestion avait comme hypothèse de travail un subside d'investissement de 60%. Le solde étant couvert par emprunt. Finalement ce sera très probablement une subvention utilisation, qui n'est alors plus un subside unique mais bien une contribution annuelle en remboursement de charges d'emprunts.

Cette modification a eu des répercussions sur le budget 2014 (par rapport aux projections du paln 2013-2015), et en aura également sur les inscriptions budgétaires des années suivantes.

Dans le dernier plan de gestion, nous avons repris les chiffres initiaux présentés par le bureau d'architecte, c'est-à-dire une dépense de 6.300.000€ pour la reconstruction de l'aile MRS financé par un subside de 3.780.000€, des fonds propres de 1.400.000€ et un emprunt pour 1.120.000€ tout ceci enregistré dans le budget 2013

Les nouvelles estimations font état d'une reconstruction d'un montant de 9.739.502,64€ à engager en 2015, d'un subside de 4.885.092,41€ (lissé sur la durée de l'emprunt en lien avec la logique de la subvention-utilisation) les fonds propres utilisés ne changeant pas (1.400.000€).

Budgétairement cela implique que le CPAS devra conclure 2 emprunts distincts un pour la part subsidiée (4.885.092,41€) et un pour le solde (3.454.410,23€)

Les charges du premier emprunt devraient être chaque année remboursées par l'autorité subsidiante, après introduction d'une demande annuelle de subside. Ce mécanisme peut sembler plus aléatoire qu'un subside unique reçu en début de chantier, mais est imposé par la COCOM. Le montant du subside a été calculé sur base des instructions de l'art. 22 ACCCC mai 2009, signalons toutefois ici que celui-ci n'a, à ce stade de la procédure, toujours pas fait l'objet d'une confirmation ferme et définitive.

Sur base de ces premières estimations plus précises (tant au niveau des montants, qu'au niveau de la ligne de temps) nous sommes dans la possibilité de donner une idée plus précise du coût de ce projet majeur d'investissement pour notre commune

Pour en revenir à l'impact annuel de ce projet sur la dotation CPAS à charge de la commune, sur base de ces dernières approches et hypothèses, il serait de +/- 532.000€ l'an.

Beaucoup moins lourd pour la dotation communale vu son très haut taux de subventionnement dans le cadre de la dotation au développement du programme triennal d'investissement, nous terminerons ce chapitre par trois projets d'investissements qui se concrétiseront en 2014-2015 :

Premièrement, le CPAS a inscrit le projet de rénovation et d'extension du bâtiment sis 25 rue du Fort/25 rue Dethy. Ce bâtiment est occupé par le Service de prévention pour adultes du CPAS (volet logement – énergie – médiation de dettes), par le CAFA ASBL (conseil rénovation et Réseau Habitat) et par la Maison des enfants qui y déploient l'ensemble de leurs activités à l'attention des habitants de Saint-Gilles.

Cet immeuble ne répondant plus adéquatement aux besoins de l'accueil des habitants qui sollicitent les services, et nécessitant une mise en conformité de l'électricité et une adaptation aux normes énergétiques vers lesquels il y a lieu de tendre, le CPAS s'est vu octroyé un accord de principe d'octroi de subsides à hauteur de 90% du montant estimé des travaux.

Le permis d'urbanisme a été accordé par l'Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, et le marché a été lancé en adjudication publique ouverte. Celle-ci n'ayant porté aucun fruit, conformément à la législation sur les marchés publics, un appel d'offre en procédure négociée sans publicité a été lancé et est actuellement en cours.

Les travaux devraient normalement démarrer pour le troisième trimestre 2014.

Les deux autres projets emblématiques évoqués ici sont portés plus spécifiquement sur les investissements visant à réduire l'emprunte énergétique des bâtiments du CPAS. Les prochaines années verront notamment la réalisation des projets URE montés par le CPAS de Saint-Gilles. En effet, dans le cadre de la dotation au développement du programme triennal d'investissement 2010-2012 allouée par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, le CPAS a inscrit et obtenu la subvention à 100% de plusieurs projets d'utilisation rationnelle de l'énergie : gain escompté de 35% sur les consommations d'énergie:

- Séniorie de la Résidence Les Tilleuls : Isolation et étanchéité des toitures plates non encore isolées et remplacement de tous les châssis par des châssis bois FSC avec double vitrage super isolant ;
- Siège central du CPAS rue Fernand Bernier : isolation et étanchéité des toitures plates non encore isolées avec mise en place d'une toiture verte sur la toiture d'un corps de bâtiment.

Les travaux de ces 3 chantiers seront exécutés sur 2014-2015.

## 2. Les Enjeux Politiques

### 3.1. Le Service Social :

La dimension « bilan » de la NPG 2013 constatait déjà que les enjeux majeurs de la pauvreté et l'exclusion sociale énoncés dans le PPG 2008-2012 restent malheureusement d'actualité.

#### Interprétation des évolutions d'indicateurs

Les outils statistiques et les tableaux de bord qui en découlent permettent de visualiser les grandes tendances de l'action du CPAS. Au-delà des graphiques présentés dans les chapitres consacrés aux équilibres budgétaires, nous en présentons ici trois éclairant d'autres aspects pertinents du public aidé par le CPAS.

Nous attirons ici l'attention du lecteur sur le fait que les chiffres de l'année 2013 ne sont pas complets au moment de rédiger ce document, il reste néanmoins probable que la croissance annuelle des différents indicateurs sera moins forte en 2013, voir négative pour certains.

Dans l'exercice consistant à tirer des conclusions de ces évolutions, rappelons que les indicateurs utilisés ici se bornent à comptabiliser le nombre d'aides effectivement octroyées. Ne sont donc repris dans ce graphique que les situations ayant fait l'objet d'une demande complète au CPAS, analysée par un travailleur social au regard de la législation applicable et validée par le Comité Spéciale du Service Social.

Dans cette mécanique reliant une situation sociale individuelle et l'octroi d'une aide, plusieurs facteurs peuvent nuancer des interprétations d'évolution de la situation sociale sur le territoire communal.

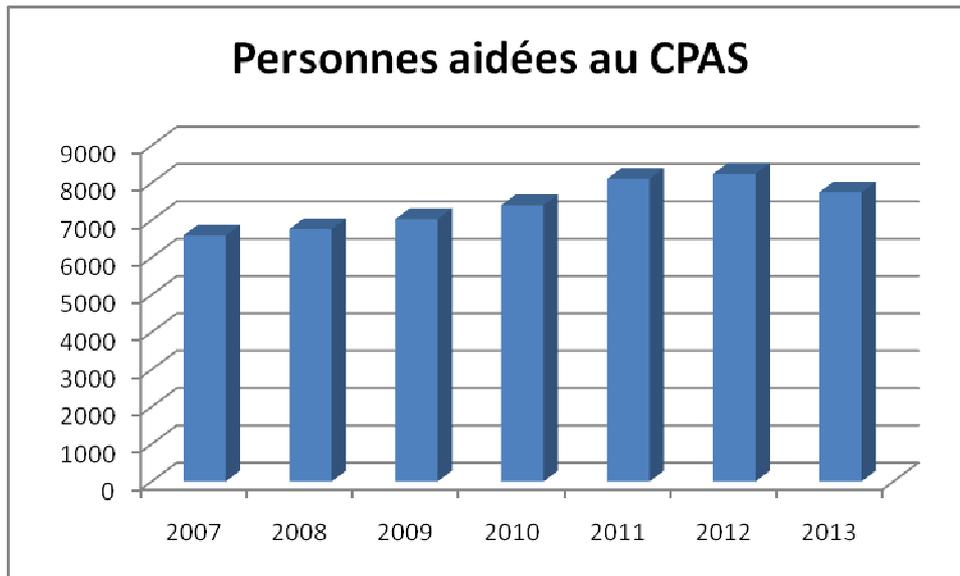
Parmi ceux-ci, et en suivant la chronologie d'une demande d'aide :

- la situation socio-économique de la population saint-gilloise,
- le traitement administratif des demandes d'aides par le CPAS,
- l'évolution du contexte juridique et réglementaire définissant l'éligibilité de différents publics pour l'accès aux différentes aides,
- l'interprétation et la décision par les conseillers de l'action sociale sur base du dossier préparé par l'assistant social et le cas échéant,
- l'interprétation et la décision prise par le Tribunal du travail en cas de recours.

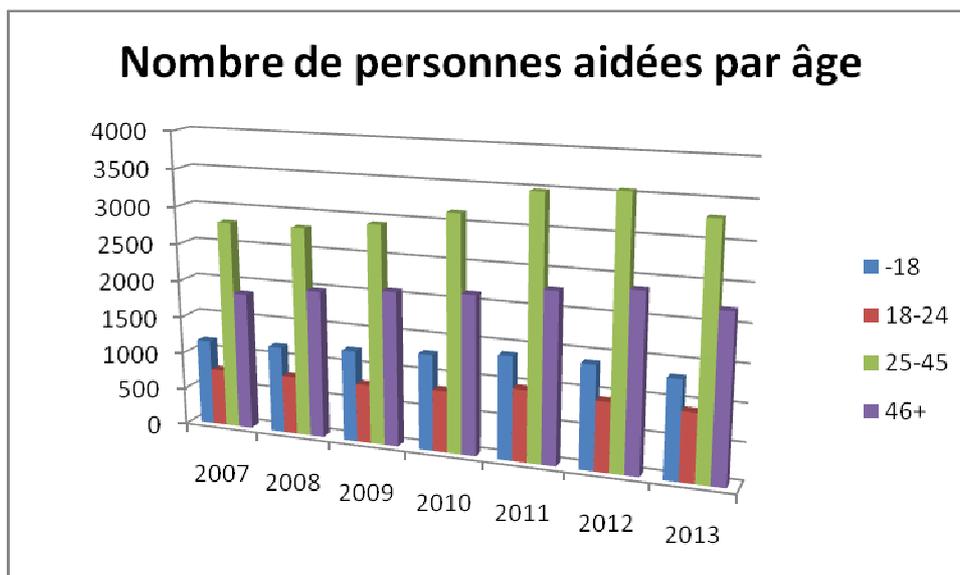
De l'avis des responsables des services de première ligne, c'est le troisième facteur qui explique la baisse de certains des indicateurs. L'exemple le plus significatif étant le changement de politique aux niveaux des étrangers européens développé dans le chapitre « étrangers ».

Un travail devra être poursuivi en 2014 pour interpréter plus finement les indicateurs d'octroi d'aide en combinant l'analyse à la notion de demande d'aide.

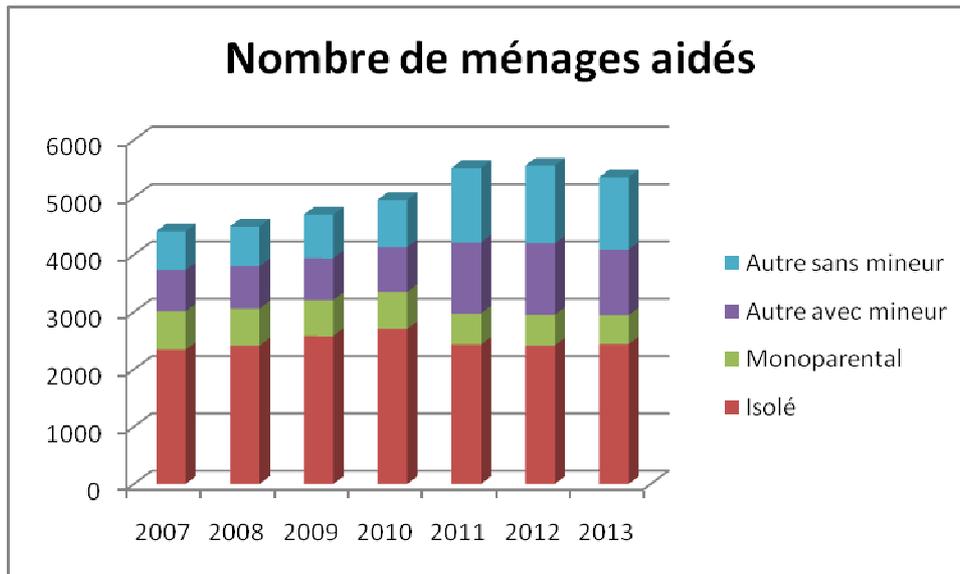
L'augmentation du nombre de bénéficiaires RIS et des ERIS entre 2007 et 2012 a été respectivement de 18% et 52%. Pour rappel, il ne s'agit là que de deux types d'aides parmi l'ensemble des interventions (financières ou administratives) octroyées par le CPAS à ses usagers. Comme exposé dans le tableau suivant le CPAS a eu une augmentation de 25% du nombre de personnes aidées entre 2007 et 2012.



L'élargissement de l'analyse aux bénéficiaires d'une autre aide, que ce soit dans le cadre de la loi de 1976 (Droit à l'Aide Sociale) ou de celle de 2002 (Droit à l'Intégration Sociale) révèle que ce sont annuellement plus de 13 % de la population communale (elle-même en croissance) qui bénéficient au moins d'une aide au CPAS de Saint-Gilles (sans compter 2,34% des Saint-Gillois à qui l'aide médicale urgente a été octroyée).



Au niveau de l'âge des personnes aidées, les titulaires d'au moins une aide entre 25 et 45 ans représentent 43 % du public aidé, cette tranche d'âge aidée au CPAS augmente depuis 2007. Même si toutes les tranches de population augmentent, de 2007 à 2012 la tranche d'âge -18 ans a augmenté 19,7%, 18-24 ans ont augmenté 21,5%, de 25-45 ans de 17,6% et les plus de 46 ans ont augmenté 27,5%. Pour 2013, et bien que les données soient encore incomplètes, on peut déjà observer un maintien pour les jeunes (en dessous de 25 ans).



Près de la moitié des ménages vivant dans la Région bruxelloise est constituée par des personnes isolées (ménages d'une seule personne) en 2010. Les couples (mariés) sans enfant représentent 12,5 % de la population, les couples (mariés) avec enfants 17,8 % alors que les familles monoparentales représentent quant à elle 14,1 % de la population.

Pour le CPAS de Saint-Gilles, pour le type de ménage aidé, le CPAS a vu doubler sa population dans la catégorie « ménage sans mineur » de 2007 à 2012, pendant que la catégorie « isolé » est resté plus ou moins stable ces dernières années.

### Dégressivité du Chômage

Suite à l'application des nouvelles mesures concernant la dégressivité accrue des allocations de chômage, les allocations de l'Onem pour les cohabitants seront, dans leur dernière phase, inférieures au niveau du revenu de l'intégration sociale. Ceci implique que cette population pourra se diriger vers le CPAS pour avoir un complément d'aide jusqu'au revenu d'intégration. Au mois de décembre 2013 l'impact n'a pas atteint l'augmentation estimée de 2% pour les charges d'aides financières RIS et ERIS. Néanmoins nous avons déjà constaté une augmentation des aides sociales en nature<sup>1</sup> de 14% pour l'année 2012. Les dépenses d'aides en nature augmentant également en 2013.

De l'expérience des responsables du service social, ce type de changement réglementaire aura certainement des conséquences sur les demandes d'aides au CPAS. Ce type de changement peut par contre connaître un « effet retard » entre l'entrée en vigueur des nouvelles mesures et un impact sur les indicateurs du CPAS. A titre d'exemple, la politique de renforcement des exclusions du chômage initiée en 2011 continue à avoir des effets : le nombre d'octroi d'aide sociale en lien avec une exclusion temporaire du chômage a augmenté de 21% entre 2011 et 2012.

Au moment d'écrire ces lignes, un projet de modification de la loi du 26 mai 2002 (DIS) vise à apporter une compensation pour les CPAS suite à la modification de la réglementation du chômage. Le montant du correctif correspondrait au surcoût supporté par les CPAS, dont l'estimation sera basée sur un croisement des données de l'ONEM d'une part et du SPP intégration sociale d'autre part. Des informations plus concrètes concernant les montants et les délais ne seront communiqués que courant 2014.

<sup>1</sup> L'aide sociale en nature : les frais de déménagement, les vêtements, les meubles, les repas scolaires, l'eau, l'argent de poche, etc...

Face à cette situation, le service social du CPAS se trouve en première ligne pour apporter l'aide permettant aux Saint-Gillois les plus précarisés de mener une vie conforme à la dignité humaine.

### ***L'encadrement et la formation des assistants sociaux***

En septembre 2011, l'encadrement du service social a été renforcé par une nouvelle fonction de superviseur, visant à garantir la qualité du suivi individuel des assistants sociaux dans la gestion quotidienne de leurs dossiers; ceci concerne aussi bien l'application des diverses législations et des lignes de conduite de la politique sociale que l'analyse de la situation dans le cadre du projet concertation de trajet. La priorité est donnée aux nouveaux assistants sociaux en service depuis 2 ans maximum.

Dans l'optique de former et de soutenir au mieux ses travailleurs sociaux de première ligne, le CPAS continuera la politique actuelle, ceci répond clairement à la recommandation émise lors du Printemps du Social 2013 « Remettre les assistants sociaux dans des formations plus ciblées ».

Pour tous les nouveaux entrants, la priorité est de leur permettre d'assimiler au mieux l'ensemble de la matière très technique qui formera leur quotidien de travailleur social, ainsi que les procédures et manières de travailler propres à l'institution. Dans l'ensemble, nous constatons encore souvent que l'apprentissage dispensé dans le cadre académique nécessite un complément significatif dispensé par les collègues et les coordinatrices.

### ***L'amélioration de la qualité de l'accueil au CPAS***

Une approche complémentaire à la formation du personnel pour permettre un travail social de qualité malgré une augmentation du nombre de dossiers à traiter ont été les réflexions et changements apportés sur le service de l'accueil de l'institution, intégré depuis maintenant quatre ans au service social. Cet élément est développé dans le chapitre « Communication et accueil des usagers » des NPG 2013 et 2014.

### ***Libérer plus de temps pour le travail social***

Au-delà du travail réalisé sur l'accueil de l'institution, une répartition des tâches entre ce qui relève de l'administratif et ce qui représente le cœur de métier de l'assistant social a été réalisé. Cela a permis de dessiner des fonctions d'assistants administratifs au service social, libérant ainsi une partie de temps supplémentaire pour les assistants sociaux en charge de recevoir et analyser les demandes de notre public.

Ce dispositif est articulé avec ce que nous appelons le « middle-office », qui se retrouve au centre du fonctionnement du service social puisque c'est par ces équipes que transit tout le traitement des dossiers et des aides individuelles.

En espérant que dans quelques années aucune aide ne soit encodée par les assistants sociaux et que ce travail technique soit repris de plus en plus par le « middle-office », le CPAS fait un effort dans ce sens avec plusieurs outils d'automatisation. La carte médicale électronique en est un exemple dans la mesure où elle libère le travailleur social de l'encodage de données administratives et lui offre ainsi davantage de temps à consacrer au suivi social.

Derrière l'idée de dédier plus de temps à chaque usager, l'objectif de l'institution est celui de renforcer cette phase d'orientation et de conseil tout en donnant de l'autonomie et de la « capacité » aux usagers.

### ***Le renfort du service juridique interne***

Au-delà du nombre de dossiers, leur complexité juridique croissante représente également une charge pour le service social. En réponse à ce constat, ce sont depuis trois ans deux juristes qui, en plus d'un travail de fond pour les affaires concernant le fonctionnement de

l'administration (marchés publics, gestion du personnel...), offrent un support très précieux aux travailleurs sociaux et aux conseillers dans la compilation et l'interprétation du cadre juridique sans cesse mouvant dans lequel évolue le CPAS.

Renforcer la cellule juridique avec un troisième juriste est un objectif pour les années à venir. De même avoir un encadrant pour l'équipe des juristes est une priorité, car à l'avenir cette cellule devra gérer la totalité des dossiers juridiques sur le code du travail, le code du logement, le code du personnel, etc... en continuant bien sûr le travail purement lié au service social comme la détermination de la compétence territoriale et les cas liés aux étrangers pour lesquels la situation précise du séjour peut parfois être complexe à déterminer.

### **Comités « à blanc » et CSB**

Comme expliqué dans les NPG, deux autres outils ont permis de faire face à la croissance du nombre de demandes d'aide sociale et à leur complexité.

D'une part, la mise en place d'un comité « CSB » où les cas ne posant pas de questions particulières sont pré-validés par les coordinatrices du service social. Ces dossiers restent évidemment accessibles aux conseillers pendant les comités mais cette pratique leur permet de se concentrer sur les situations complexes nécessitant un échange spécifique entre conseillers et travailleurs sociaux. Cette pratique devrait s'étendre par un développement du contrôle qualité avec des encadrants disponibles pour superviser les encodages, en assurer la relecture et la conformité avec les lignes directrices communément admises.

D'autre part, la pratique de comités « à blanc » réunissant des conseillers de l'action sociale et des travailleurs sociaux autour d'une thématique permet aux parties d'échanger leurs points de vue et d'éclairer les conseillers sur la réalité de terrain des travailleurs sociaux. En découle ce qui peut s'apparenter à des lignes de « jurisprudence » qui servent de guide aux travailleurs sociaux dans le traitement des demandes et la préparation de la présentation des dossiers aux différents comités spéciaux où se prennent les décisions d'octroi d'aide.

En décembre 2013, le CPAS a organisé un Comité à blanc portant sur les aides financières en générale ainsi que sur l'octroi des aides en matière de logement, d'énergie et de santé. Tous les points n'ont pu être tranchés. La deuxième partie de ce comité n'aura lieu qu'en 2014. Elle comprendra le débat sur l'implication des usagers, et plus spécifiquement les discussions entourant toujours la pratique des aides remboursables (quelle partie de l'aide rembourser, politique de recouvrement, coût administratif des suivis en lien avec l'impact réel des décisions sur le comportement futur des usagers concernés...).

### **La technique comme support au travail social**

Un autre axe permettant de maintenir le niveau de qualité du travail social malgré la croissance des demandes réside dans le recours intelligent à l'outil informatique. Le CPAS dispose maintenant de tableaux de bords sur l'évolution mensuelle des titulaires de différentes aides, permettant ainsi d'adapter l'organisation et développer / renforcer des stratégies de prévention pour répondre aux changements dans la situation sociale ressortant des chiffres d'aides. Le CPAS de Saint-Gilles participe activement à différents projets régionaux comme Share dans l'optique de mutualiser les moyens et les réflexions pour améliorer le support technique à offrir aux travailleurs sociaux.

Si le CPAS reste ouvert à toute proposition de changement visant à une amélioration du service, nous resterons vigilants à ce que les conditions de mise en œuvre de ce projet respectent à la fois la vision de politique sociale menée à Saint-Gilles et l'ensemble des garanties à apporter concernant le droit des personnes à un traitement neutre garanti notamment par le secret professionnel explicitement mis en avant dans la loi organique.

Un des projets déjà opérationnel est « SINCRHO » (Suivi Informatisé des Créances Hospitalières). Ce programme informatique, développé par le CIRB, remplace les procédures actuelles de la convention IRIS entre les CPAS Bruxellois et les hôpitaux du

réseau public, via la transmission électronique des décisions dans le cadre de la convention. En contrepartie, les CPAS doivent communiquer aux hôpitaux IRIS les coordonnées des patients considérés comme « indigents ».

Sincrho 3.2 continuera de gérer les avis de soins et d'hospitalisations urgentes et requises, ainsi que la gestion des créances. Le module 4 traitera de la facturation. Il permettra d'obtenir l'équivalent de la facture papier, ainsi que des informations complémentaires (spécialité du prescripteur, du prestataire, information pour savoir si les médicaments D font partie de la liste des médicaments acceptés, etc.), le rendant même plus performant que la facture papier. Ce module est conçu comme une application Back office. Or, comparé à notre module *soins médicaux* intégré à ICL, Sincrho 4 représentera un gros gain. Il permettra de traiter une facture de manière globale ou ligne par ligne. Chaque ligne sera liée à un article budgétaire, qui pourra faire l'objet d'une modification si l'administratif n'est pas en accord avec le choix du programme. Une fois le traitement de la facture validé, il est possible d'injecter la facture traitée dans le logiciel comptable.

Par ailleurs, pour les années à venir, le logiciel MediPrima va complètement changer la façon de fonctionner dans le service social et middle office. Ce dispositif permettra aux CPAS et aux hôpitaux d'envoyer toute l'information sur la carte médicale de façon électronique (demande, octroi, récupérations des frais auprès du Ministère, récupération des frais auprès de l'INAMI, etc...). Avec des objectifs très concrets comme la limitation au rôle social du CPAS, l'apport de la CAAMI au niveau administratif, la simplification administrative, la rapidité de la transmission des informations et l'amélioration des contrôles, le projet MediPrima deviendra via la création d'une base de données centralisée un outil très important, de la première demande jusqu'à la facturation. Le CPAS de Saint-Gilles est prêt pour ce nouveau développement, mais les hôpitaux et certains CPAS ont demandé plus de temps pour mettre leurs systèmes informatiques à niveau.

### ***Poursuivre le travail de prévention et garder le lien entre curatif et préventif***

Une caractéristique du CPAS de Saint-Gilles est de ne pas se contenter de répondre à l'urgence sociale par une aide financière curative. Si l'aide financière et/ou matérielle représente souvent une partie de la solution, l'expérience des travailleurs sociaux et les dispositifs de prévention existants ne doivent plus démontrer l'absolue nécessité de poursuivre l'action du CPAS dans ces deux voies complémentaires pour atteindre ses missions.

Structurellement, les dispositifs principaux de prévention développés au départ du CPAS ont été dissociés du service social pour se retrouver dans le service prévention adulte / CAFA (ISP, logement, endettement/énergie, Eco&Co) et dans le service prévention jeunesse / CEMO. La cellule culture et la coordination de l'action sociale du CPAS peuvent également être assimilées au dispositif de prévention du CPAS, encore renforcé par de nombreuses associations actives sur le territoire communal (Resto du Cœur, AIS...). Leur action et enjeux sont développés dans les autres chapitres de cette note.

Toutefois, comme mis en évidence dans le cadre des échanges interservices initiés par le processus de l'Agenda 21, il conviendra de toujours veiller à ce que les liens et la communication entre les travailleurs ayant pour mission principale la prévention d'une part et la réponse aux urgences sociales d'autre part restent forts. Ceci afin de garantir aux dispositifs et approches en place leur pleine efficacité.

Deux financements importants permettent notamment de soutenir cette approche alliant curatif et préventif : le fonds social « eau » d'hydrobru et le fonds « gazelec ». Ces dispositifs et l'utilisation qui en est faite sont développés dans le chapitre consacré au surendettement et à l'énergie pour partie et dans les NPG précédentes.

### ***Valoriser les comportements positifs des usagers***

Le CPAS entend poursuivre pour cette législature une approche du travail social consistant à valoriser, lorsque cela s'avère pertinent, les comportements positifs de ses usagers.

Les éléments de consommation responsable développés dans le chapitre consacré au surendettement et à l'énergie reprennent plus en détail une partie de cette politique.

Sur base des constats des conseillers de l'action sociale et des travailleurs de première ligne, et en lien avec les analyses chiffrées réalisées par le service de la recette, une réflexion sera également poursuivie sur le caractère « d'avance » de certaines aides. En effet, dans une série de situations, par souci d'équité et de responsabilisation de l'utilisateur, la demande sociale débouche sur un octroi d'aide sous la forme d'un versement d'argent au bénéficiaire associé à un engagement de sa part d'en rembourser tout ou partie selon un échelonnement proposé par son assistant social.

Force est de constater que dans certains cas, des usagers présentent un tel cumul de montant « à rembourser » au CPAS que cela en vient à hypothéquer une réinsertion sociale et professionnelle (tout revenu additionnel devant être alloué aux remboursements). Outre cet impact sur le travail social, le suivi administratif impliqué par ces multiples recouvrements, parfois sur des personnes n'habitant plus la commune, représente également une charge de travail administrative très importante pour le CPAS.

Afin d'éviter cet écueil, un travail est en cours sur la notion de quotité disponible « incompressible » à conserver, même en cas d'octroi d'une aide (partiellement) remboursable par l'utilisateur. Les échanges entre conseillers, travailleurs sociaux et techniciens du recouvrement devront aboutir à une proposition permettant de ménager les différentes priorités en jeu dans le mécanisme particulier des avances. Parmi les pistes de solutions, citons déjà ici un travail sur une hiérarchisation des dépenses et une réflexion sur une politique de mise en irrécouvrable plus discrétionnaire et prenant davantage en compte les remboursements déjà effectués par l'utilisateur. Le travailleur social du service du recouvrement aura un rôle central dans la mise en œuvre de cette nouvelle approche.

### ***De l'aide alimentaire...***

Le CPAS de Saint-Gilles permet, par le biais de son étroite collaboration avec le Resto du Cœur de Saint-Gilles, de fournir au plus démunis une aide sous la forme de repas et/ou colis alimentaires. Comme relayé dans les médias en 2012, la principale source de cette aide alimentaire (le BIRB) est financée par des budgets européens. La pérennité de ce dispositif, si elle a pu être assurée jusqu'en 2014, a vu les pressions politiques de certains états membres aboutir à sortir ce mécanisme d'aide des budgets liés à l'agriculture. Le maintien du recours aux ressources européennes pour l'aide alimentaire sur Saint-Gilles dépendra pour 2014 des modalités encore à définir pour le recours effectif au « Fonds européen d'aide aux personnes les plus démunies ».

Au niveau Saint-Gillois, le CPAS et le Resto du Cœur, dans leur relation privilégiée, prennent part à la plateforme de l'aide alimentaire pour défendre une vision de cette aide primaire comme une accroche vers un travail plus qualitatif en vue de rendre à la personne sa dignité humaine. Ces rencontres permettent également aux acteurs présents sur la commune de mieux se connaître et ainsi d'améliorer les résultats de leurs actions. Dans cette démarche, diverses « conventions BIRB » ont été signées par le CPAS avec d'autres partenaires saint-gillois : l'ilot, Les Sisters of Mother Teresa et le service Social de Solidarité Socialiste. Celles-ci devront également intégrer la nouvelle donne que constitue le Fonds européen.

Si le CPAS de Saint-Gilles soutient déjà une épicerie sociale en mettant à disposition deux travailleurs auprès de l'Épicerie des Marolles, un projet commun avec l'Entraide et le Resto du Cœur a obtenu un financement complémentaire dans le cadre du contrat de quartier Bosnie et d'un appel à projet de la Loterie nationale. Cette initiative intégrera la réhabilitation du bâtiment attenant au CPAS à l'angle des rues Bernier et Bosnie.

### ***... à la prévention en matière de santé***

L'aide alimentaire représente également un accès vers des démarches de prévention en matière de santé. Comme dans la NPG 2013, ce lien et l'approche qui peut en être faite est développé à plusieurs reprises dans ce document (restaurant durable à la RLT, ateliers spécifiques Eco&Co...).

Autre aspect déjà évoqué dans la NPG 2013 : le travail important déjà été réalisé au service social, notamment suite aux rencontres avec les médecins et pharmaciens saint-gillois. Les conventions permettant l'agrément de ceux-ci précisent aux deux parties les modalités pratiques de fonctionnement mais également l'importance de travailler ensemble pour veiller à la santé des populations les plus fragiles socio-économiquement.

Au delà de la nécessaire analyse de l'évolution budgétaire observée en matière d'aide remboursables, nous avons initié en 2013 une analyse globale de la politique de santé du CPAS. Celle-ci couvre des domaines aussi variés que l'impact et le montant « idéal » d'un ticket modérateur pour les médicaments pris (partiellement) en charge par le CPAS, l'évaluation de la carte médicale dans son fonctionnement actuel, l'opportunité de développer un partenariat de contre-expertise médicale, du lien avec les maisons médicales et de l'opportunité de développer d'avantage le travail communautaire en matière de santé.

Fin 2013, sur base du constat par le CPAS du niveau de consommation d'antidépresseurs par son public, une première rencontre a été proposée dans le but de commencer un diagnostic large, quartier par quartier en lien avec les maisons médicales, pharmaciens, cercle des médecins, planning familial, centres sportifs et tous les acteurs autour de la santé de la population saint-gilloise.

A partir de cette réflexion, quelques grands lignes de conduites se dessinent déjà, comme la construction de campagne-actions sur la prévention santé adaptées quartier par quartier sur différents sujets : la promotion du sport, la santé et l'équilibre alimentaire, la prévention de diabètes et des maladies cardiovasculaires, l'accompagnement de personnes à l'hôpital pour la bonne compréhension du diagnostic des spécialistes, la santé bucco-dentaire surtout dans les établissements scolaires et la lutte contre le recours aux urgences systématique des usagers.

Nous avons l'intention de travailler sur un relevé santé par quartier où tous les opérateurs seront répertoriés. Nous pourrions aussi faire passer les messages préventifs des campagnes-action au moment des transmissions des cartes médicales et via les assistants sociaux.

Via Eco & Co nous prenons part à d'autres activités, comme le « projet visant la réduction des inégalités sociales en matière de santé ». Dix ateliers ont été organisés en 2012 via le financement de la Fédération Wallonie Bruxelles pour le projet « Santé commune ». Les objectifs sont de promouvoir une alimentation visant la santé et le bien-être, avec un régime équilibré répondant aux besoins nutritionnels. Ces ateliers ont été réalisés de façon intergénérationnelle. Il s'agit d'une part pour les jeunes d'aborder de nouvelles façons de cuisiner et de manger, et d'autre part pour les personnes plus âgées de rompre avec l'isolement tout en rencontrant la diversité et l'équilibre dans l'alimentation. Nous remettons le couvert cet été en 2014, par une journée découverte dans une ferme pédagogique suivie d'un atelier de cuisine des produits du terroir. Nous préparerons et dégusterons ensemble les produits ramenés de la ferme lors d'une séance conviviale et intergénérationnelle.

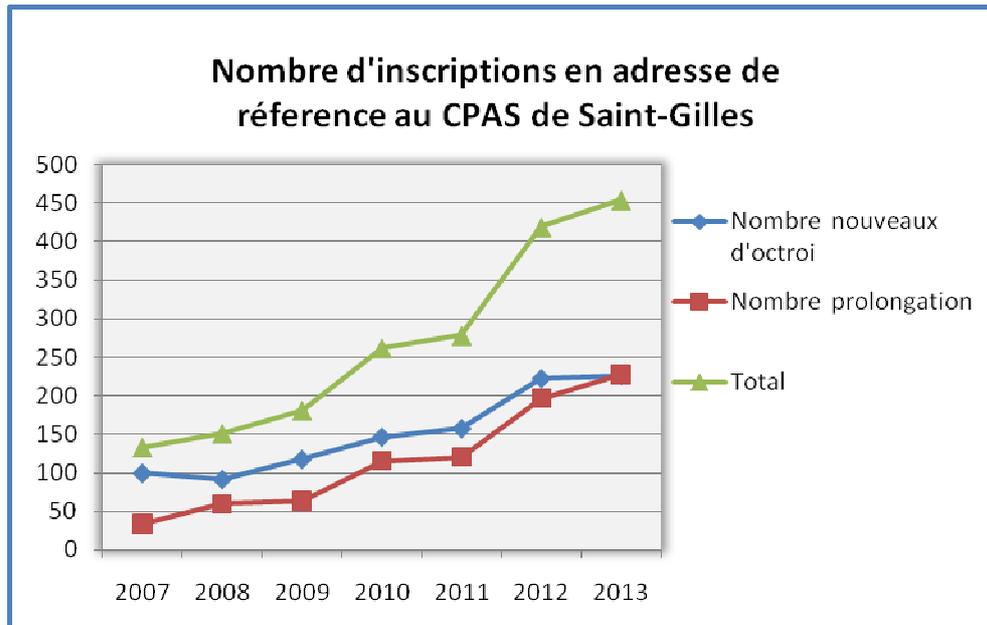
### ***Participer au travail en réseau***

Plusieurs fois développé dans les notes précédentes, une voie pour faire face à la complexité et l'ampleur de la charge de travail réside dans le travail en réseau. Au-delà de la collaboration efficace avec les autres services publics (Maison de l'emploi, EcoHuis...) le service social peut bénéficier de la richesse du tissu associatif saint-gillois et de l'organisation de la coordination de l'action sociale du CPAS (cf chapitre spécifique ci-dessous). Grâce à l'organisation de tournantes entre travailleurs du service social, ce dernier est maintenant activement présent selon les différentes thématiques abordées dans les

différents groupes afin d'échanger sur les enjeux et pratiques développées avec les travailleurs sociaux d'autres structures.  
Le service social poursuivra également la pratique d'invitation régulière de partenaires extérieurs lors des réunions d'équipes.

### L'évolution du nombre d'adresses de référence

Bien que repris les années précédentes dans le chapitre logement, la nature de cette aide dite « administrative » et l'évolution du nombre de personnes concernées nous amènent à reprendre ce qu'il convient de qualifier de problématique dans le chapitre du service social :



Le cadre légal<sup>2</sup> de cette disposition, s'il donne quelques indications pratiques (une visite par trimestre) laisse les travailleurs sociaux particulièrement démunis dans l'application de cette aide à la réalité de terrain. Au-delà de la charge administrative croissante (et ne bénéficiant d'aucun financement Fédéral spécifique, ceux-ci étant calculés sur base du nombre de titulaires du RIS et de l'ERIS), le suivi de ces dossiers pose souvent question. La Cocom a d'ailleurs organisé un colloque à ce sujet en décembre 2012, mais si plusieurs points y ont été évoqués (prise en compte de la résidence « effective » pour le calcul de l'état de besoin, absence de collaboration, enquête par la commune ou le CPAS, adresses de références « préventives » en cas de perte imminente de logement, situation pour les personnes en séjour illégal,...) peu de réponses définitives ont été apportées.

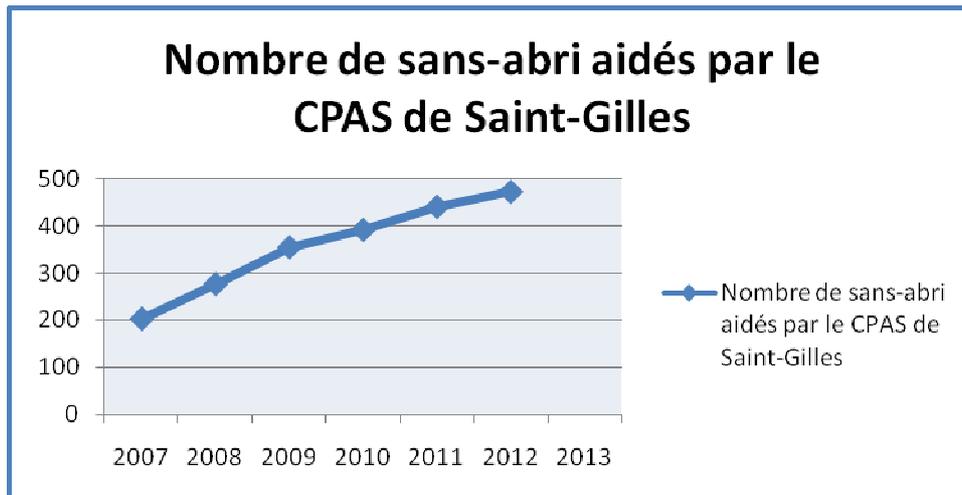
<sup>2</sup> - Art.1§2 Loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population, aux cartes d'identité, aux cartes d'étranger et aux documents de séjour et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques: « De même, les personnes qui, par manque de ressources suffisantes n'ont pas ou n'ont plus de résidence et qui, à défaut d'inscription dans les registres de la population, se voient privées du bénéfice de l'aide sociale d'un centre public d'aide sociale ou de tout autre avantage social, sont inscrites à l'adresse du centre public d'aide sociale de la commune où elles sont habituellement présentes. (...)»

- Art.20 § 3 Arrêté Royal du 16 juillet 1992 relatif aux registres de la population et au registre des étrangers: « Entrent en considération pour l'inscription à l'adresse du centre public d'aide sociale d'une commune en raison de manque de ressources suffisantes, les personnes qui, n'ayant pas ou n'ayant plus de résidence, sollicitent l'aide sociale au sens de l'article 57 de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres public d'aide sociale ou le minimum de moyens d'existence prévu par la loi du 7 août 1974 instituant le droit à un minimum de moyens d'existence. (...)Après inscription sur base du document précité, les personnes concernées sont tenues de se présenter au centre public d'aide sociale une fois au moins par trimestre. Le centre public d'aide sociale signale au collège des bourgmestre et échevins celles d'entre elles qui ne réunissent plus les conditions nécessaires au maintien de leur inscription à l'adresse du centre (...). »

L'adresse de référence est un outil d'accompagnement pour les assistants sociaux qui permet le rétablissement des usagers et la régularisation de leur situation administrative, il ne constitue pas un moyen d'échapper au calcul de taux cohabitant. La clarification de la définition d'une AR et son usage pertinent est une procédure importante dans l'enquête sociale classique pour éviter cette charge de travail supplémentaire.

Vu que la seule condition formelle pour le maintien de l'adresse de référence est la présentation trimestrielle au CPAS, les conflits autour des AR sont liés directement à l'augmentation du nombre de sans abris aidés par l'institution.

Très liée avec celle des adresses de référence, la problématique de la détermination de la compétence territoriale et la collaboration de la personne ayant un droit objectif à l'aide sociale, le nombre de sans-abri aidés par le CPAS de Saint-Gilles fera également l'objet d'un suivi particulier par le service social.



Ce type de public a également fait l'objet de constats et propositions dans le cadre du printemps du social. Parmi ceux-ci :

Manque de place dans les centres d'accueil et on observe de la discrimination. On souligne aussi le problème lié à la durée et les coûts des hébergements d'accueil. Dans les centres d'accueil on déplore le manque de liberté et d'autonomie des usagers.

Quand un SDF devient locataire, il se fait une « nouvelle vie ». Il connaît des difficultés à s'adapter à un espace clos, à la solitude,... Les codes changent et les responsabilités sont différentes.

Certains soulignent l'absence d'intimité et les difficultés d'exister comme couple. En effet, dans un centre d'accueil d'urgence, les hommes et les femmes sont séparés.

### **Facturier**

Déjà évoqué à plusieurs reprises dans les NPG précédentes, et remis en avant comme outil particulièrement pertinent dans le cadre de l'Agenda 21, le projet de facturier est maintenant testé par quelques travailleurs sociaux afin d'affiner le concept avant sa généralisation. Après une présentation de la nouvelle version du projet aux membres de la coordination sociale plusieurs acteurs se sont montrés eux aussi très intéressés par le gain en efficacité qu'apporte ce nouvel outil.

Un grand nombre d'usagers du CPAS et le public Saint-Gillois disposant de moyens financiers modestes, éprouvent de plus en plus de difficultés pour faire face au paiement de leurs factures. Chez ces personnes/familles, le risque d'un découragement dans la gestion quotidienne des factures et autres documents officiels et administratifs est réel.

### **Français Langue Etrangère**

Une partie importante de nos usagers ne maîtrise aucune des langues nationales ce qui empêche leur orientation par le service social vers le secteur emploi, chargé d'assurer leur accompagnement en vue d'une insertion socio professionnelle. Le suivi des ces usagers est donc assuré par le service social tant qu'ils n'atteignent pas un niveau suffisant de français ou de néerlandais. Cet accompagnement n'aboutit généralement pas à un résultat positif pour de multiples raisons : manque de place dans les formations de langues existantes, difficulté d'établir une collaboration entre les intervenants, difficulté d'évaluer les progrès et le niveau des usagers concernés (difficultés liées à l'individu ? difficultés d'apprentissage ? qualité des formations de langues existantes ? assiduité aux cours ?).

Dans l'idée de pouvoir évaluer objectivement le niveau de langue des usagers et assurer un suivi en termes d'accompagnement social, le service social propose, comme résultat du processus de l'Agenda 21, la définition d'un parcours de formation en français et en néerlandais ainsi qu'un renforcement du suivi des usagers.

### 3.2. L'insertion socio-professionnelle

Avec un taux de chômage à Bruxelles de 20,8% sur base annuelle (20,1% pour les hommes et 21,5 % pour les femmes)<sup>3</sup> et en sachant que plus d'un actif de 18 à 24 ans sur deux est au chômage en Région bruxelloise. L'emploi est considéré comme une priorité pour la Région. Les CPAS sont partenaires à part entière de la politique d'emploi de la Région, que ce soit au travers de la gestion mixte du marché de l'emploi, de ses conventions avec Actiris depuis 1992 ou encore de par leurs obligations fédérales en matière d'accompagnement de public.

Pour le CPAS de Saint-Gilles, l'insertion socioprofessionnelle constitue une manière résolument dynamique d'envisager l'action sociale par la proposition d'un projet concret inscrit dans le processus d'intégration sociale. Dans un contexte de crise économique qui a conduit à renforcer le nombre de demandeurs d'emploi, l'institution développe cet outil d'intégration pour notre public avec beaucoup de succès depuis plusieurs années. Le nombre de personnes suivies par le service emploi augmente de 5%. Cependant, la sixième réforme de l'état, par la régionalisation de nombreux aspects de la politique de l'emploi, va affecter de manière importante le travail des secteurs de l'insertion en général et par conséquent de notre institution. L'implémentation de cette réforme est en cours de négociation et pour les CPAS, la régionalisation des programmes d'accompagnement, visant à réinsérer les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et de l'aide sociale équivalente, comprend de grands changements pour les articles 57quater, 60 et 61 de la loi organique du 8 juillet 1976 relative aux CPAS.<sup>4</sup>

Aujourd'hui nous ne pouvons pas encore prédire avec précision les conséquences économiques et sociales de cette évolution institutionnelle mais cette nouvelle législature verra des changements de taille sur la mise à disposition auprès d'employeurs, l'octroi des réductions de cotisations patronales de sécurité sociale et surtout sur les budgets engagés par le Fédéral.

Des choix importants devront être opérés, mais le CPAS de Saint-Gilles tient à répondre à l'une de ses principales missions, l'insertion socioprofessionnelle pour l'intégration sociale.

Dans ce cadre, l'approche développée par le CPAS en la matière comporte 3 priorités :

- la mise en œuvre de projets individualisés d'insertion socioprofessionnelle qui impliquent le bénéficiaire,
- le développement de partenariats dans le secteur de la formation et de l'emploi,
- le déploiement de filières intégrées dans les secteurs d'avenir de la RBC en matière d'emploi.

Ce travail complexe s'appuie sur la qualité du réseau saint-gillois et sur l'articulation dynamique des initiatives menées tant par le CPAS que par la Commune (Maison de l'emploi).

La finalité du Secteur Emploi : permettre à toutes les personnes aidées financièrement par le CPAS, volontaires et qui le désirent, d'accéder dans les meilleures conditions au marché de l'emploi. La notion de démarche volontaire, ici soulignée, est la seule garante de la réalisation optimale de l'objectif d'insertion.

<sup>3</sup> [www.lalibre.be/economie/actualite/stabilisation-du-taux-de-chomage-en-belgique](http://www.lalibre.be/economie/actualite/stabilisation-du-taux-de-chomage-en-belgique) extrait le: 5 novembre 2013

<sup>4</sup> Art 57quater : l'insertion professionnelle de certains étrangers (qui en raison de leur nationalité n'ont pas droit à l'intégration sociale et qui ont droit à une aide sociale financière du CPAS) par le CPAS.

Art 60 § 7 : la mise à l'emploi pour laquelle le CPAS intervient lui-même en tant qu'employeur juridique.

Art 61 : la mise à l'emploi pour laquelle le CPAS réalise sa mission d'insertion professionnelle en collaboration avec un autre employeur.

Le Secteur emploi se structure autour de différents services :

**l'Espace Ressources**, en amont du processus ISP et dédié à la remobilisation sociale du public et de cinq services adaptés aux besoins du parcours ISP des candidats et actifs dans des domaines spécifiques :

- **Sésame** s'attelle au niveau individuel à la remobilisation à l'emploi, la détermination d'un projet professionnel et la mise en étape de ce projet.
- **La Cellule Insertion** est active dans le champ des (pré)formations et des études.
- **La Table d'Emploi** mène des actions individuelles de recherche d'emploi pour le public peu qualifié et s'occupe, à titre principal, du placement des personnes dans le cadre de contrat de travail en vertu de l'art60§7 de la loi organique.
- **Passerelle** assure le suivi socioprofessionnel des personnes sous contrat de travail dans le cadre de l'art60§7 de la loi organique.
- **La CARRE** (Cellule d'Activation des Ressources et Recherche d'Emploi) développe des actions individuelles d'aide à la recherche d'emploi vers le « marché classique » et mène des actions collectives pour les personnes terminant leur contrat de travail en vertu de l'art60§7.

Un partenariat privilégié est mis en œuvre avec le RAE de Saint-Gilles initiative du CAFA ASBL, pour permettre l'accès du public saint-gillois aux dispositifs agréé ACTIRIS en matière de recherche d'emploi.

Total des personnes		Usage des services						Visites	
Nombre de personnes qui ont sollicité le secteur emploi par année		Nombre de demandeurs par service <i>Remarque : un demandeur peut solliciter plusieurs services, mais il ne peut être comptabilisé qu'une seule fois par service.</i>						Pour mémoire : 2008 : 4.617 2009 : 6.029 2010 : 6.565 2011 : 6319	
Année	Nombre de personnes qui ont sollicité le secteur emploi		2008	2009	2010	2011	2012	2012 : Total des visites : 6539	
2008	861	Sésame	146	161	227	378	348	Sésame	904
2009	946	Cellule insertion	366	446	494	560	720	Cellule insertion	1.381
2010	1.036	Table de l'emploi	462	623	786	807	834	Table de l'emploi	2295
2011	981	Passerelle	303	347	404	398	450	Passerelle	NC
2012	1.036	RAE CAFA	313	314	294	241	259	RAE CAFA	1959
		CARRE CPAS	143	130	220	324	* 299	CARRE CPAS	

En 2012, plus de 1.000 personnes aidées par le CPAS de Saint-Gilles ont été orientées vers le Secteur Emploi. En ce qui concerne l'utilisation des différents services, en termes de flux humain, cela représente 2.910 personnes suivies sur l'ensemble du secteur. Le nombre de nouvelles demandes tend à rester stable. Par contre, l'ensemble des services du Secteur Emploi connaît un accroissement moyen du volume du public accompagné et ce depuis 2008, et ce grâce à une meilleure articulation entre ceux-ci lors des suivis individuels.

Le **cadre d'intervention** du Secteur Emploi et les actions menées sont guidées, de manière générale, par la loi organique de 1976, la loi sur le Droit à l'Intégration Sociale de 2002, la loi de 1965 sur les secours, et leurs Arrêtés Royaux. Notons également que, de manière plus spécifique, les lois suivantes encadrent également nos actions; loi sur le travail de 1971, loi sur le contrat de travail de 1978, et la loi sur le travail temporaire, intérimaire et la mise à disposition d'utilisateurs de 1987.

La **mission spécifique** confiée trouve ses origines dans les lois qui définissent les missions d'un CPAS. Les interventions sont réalisées suivant une logique préventive et curative. Le secteur propose des aides matérielles et sociales. Pour mener à bien leurs missions, le CPAS et le service ARAE du CAFA ASBL sont subsidiés par Actiris dans le cadre de l'application du Programme Régional de renforcement des actions d'insertion socioprofessionnelle menées en Région de Bruxelles-Capitale. Le CPAS est aussi financé pour certaines missions en ISP par la loi du Droit à l'Intégration Sociale et par la subvention majorée octroyée aux «Grandes Villes».

L'analyse des profils du public nous révèle que la grande majorité reste très faiblement qualifiée (66% du public n'a pas l'équivalent du certificat d'enseignement secondaire supérieur). De plus, les difficultés rencontrées telles que les problèmes de titres de séjour précaires, de dettes, de garde d'enfants, de logement sont autant d'obstacles qui peuvent entraver le bon déroulement de leur insertion socioprofessionnelle. La complexité des situations sociales périphériques aux problématiques d'emploi augmente la durée du suivi au Secteur Emploi.

De plus, un peu moins des deux tiers des personnes suivies dans le parcours socioprofessionnel sont de nationalité étrangère<sup>5</sup> (49% hors UE et 17% ressortissants de l'UE). Face à l'ensemble de ces constats, les défis du Secteur Emploi restent multiples pour les années à venir.

Le CPAS de Saint-Gilles pratique la mise au travail depuis 27 ans (1987) et veille, particulièrement depuis 2008, à définir un cadre clair constitué de balises juridiques et administratives (conventions et contrats, développés dans les NPG précédentes), de procédures de recrutement et de procédures juridiques.

La mise à disposition de travailleurs par le biais de l'art.60 n'est pas un subside pour une association, ce n'est pas non plus une main d'œuvre moins onéreuse dont le secrétariat social serait exercé par le CPAS. C'est une relation gagnant-gagnant, où l'employeur bénéficie d'une force de travail et où le travailleur en insertion se forge une expérience professionnelle. Le tout, si possible, en procurant un service à la population. L'article 60 n'est évidemment pas une fin en soi, c'est un outil d'émancipation, une opportunité de travailler pendant une période, atteignant généralement un an ou deux, ce qui aujourd'hui, dans un contexte de dégradation généralisée des conditions de travail et de la qualité de l'emploi constitue une période stable significative.

Voici le détail des mesures prises par le CPAS de Saint-Gilles pour éviter que ce dispositif ne fragilise le marché du travail reprenant très largement l'exposé de la NPG 2011.

Si le CPAS entend poursuivre la montée en puissance de ses dispositifs d'ISP, l'objectif n'est pas un simple transfert de charge financière. Il ne s'agit donc pas de participer à un «bradage» dans les prix qui fausserait le marché de l'emploi et optimiserait les effets d'aubaine. En échange d'une insertion pertinente, l'utilisateur bénéficie de la réduction de la charge patronale et de la déduction du montant du RIS – ERIS remboursés par ailleurs par le Fédéral. Le CPAS restant l'employeur, de manière indirecte l'utilisateur bénéficie également de la prise en charge de la mission de secrétariat social (vu la gestion assurée par le service GRH du CPAS). La notion d'insertion pertinente s'entend de manière combinée de multiples façons : par le rôle social du partenaire d'insertion, ou de la fonction au sein d'un service public tourné vers l'intérêt général, par le contenu d'un cursus pour l'utilisateur appelé à renforcer son savoir être et son savoir faire dans une filière qui correspond aux objectifs définis avec les agents d'insertion.

Dénonçant l'image caricaturale qui peut être donnée d'une usine de transformation de bénéficiaires du CPAS en chômeurs, l'optique résolument poursuivie est de défendre un projet où l'article 60 part d'une insertion professionnelle vers un emploi véritable contenant toutes les exigences quant aux droits et devoirs (formation professionnelle, rendement,...). Bref un contrat véritable en condition réelle qui permet de valider des compétences et une expérience ; le temps de cette insertion professionnelle correspond au temps nécessaire pour cotiser et ainsi participer à la caisse de solidarité que représente la sécurité sociale.

---

<sup>5</sup> Ce taux élevé s'explique en partie par la structure de la population communale, mais également par une spécificité du marché du travail belge qui tend à rendre significativement plus difficile l'accès au travail des étrangers et des personnes d'origine étrangère (cf. notamment une étude BNB publiée dans sa revue économique de décembre 2012).

Reformulé de cette manière, le concept de l'art.60 revêt un tout autre visage, celui d'un contrat social.

Le CPAS doit garder sa fonction principalement supplétive et temporaire pour venir en soutien aux personnes connaissant des situations ne leur garantissant pas une vie digne.

L'objectif du CPAS dans la recherche de partenaires reste d'offrir la meilleure insertion socioprofessionnelle possible, alliant la qualité de l'encadrement et la probabilité de décrocher un travail stable à l'issue de l'art.60. Dans cette optique, le service emploi continuera à prospecter pour de nouveaux partenaires, en axant sa recherche sur le développement de filières qualifiantes.

Le choix du partenaire par le CPAS dépend également du potentiel de retombées positives en matière de service à la population par l'activité du partenaire. Par exemple des modalités sur un service spécifique pour les Saint-Gillois aiguillés par le CPAS de Saint-Gilles ont été étudiées. Un autre point d'attention sur lequel le CPAS de Saint-Gilles est particulièrement vigilant, lors de son recours au dispositif de l'article 60, est l'impact sur le marché du travail de la mise à disposition de travailleurs à un coût moindre que celui que devrait supporter un employeur pour recruter de façon classique.

Concrètement quatre stratégies permettent de minimiser cet impact négatif :

- La répercussion complète du coût de la mise à disposition auprès du partenaire.
- L'attachement aux formations suivies par le travailleur (encadrement et plan de formation) et aux conditions de travail des postes envisagés (respect strict des conditions de sécurité et contraintes légales).
- L'attention à maintenir une proportion limitée pour les gros employeurs privés du nombre de postes art.60 par rapport au personnel. L'objectif étant d'éviter le « shopping » auprès de différents CPAS.
- La priorité donnée aux partenaires ayant une vocation collective ou sociale ou relevant en particulier du secteur de l'économie sociale.

Certains articles des conventions de mise à disposition revues par le CPAS poursuivent également ce même objectif, spécifiant notamment que :

- Le partenaire s'engage à ne pas supprimer de poste de travail dans son effectif suite à la mise à disposition d'un travailleur par le CPAS ;
- La mise à disposition d'un travailleur par le CPAS auprès du partenaire doit consister en un poste de travail supplémentaire ;
- Le partenaire s'engage, en cas de vacance d'emploi dans son effectif, à engager en priorité un des travailleurs mis à sa disposition par le CPAS, dans la mesure où leurs qualifications, aptitudes et profils correspondent aux exigences du poste à pourvoir.

L'objectif émis en 2008 de conventionnement de l'ensemble des partenaires art.60 a été atteint par le service. Cela a été l'occasion de refaire le point sur les conditions de travail des travailleurs mis à disposition d'autres structures et a même mené à la rupture de certaines conventions où malgré plusieurs rappels à l'ordre, la qualité des conditions de travail n'était pas suffisante, et ce en concertation avec notre agent de prévention et le comité de base du CPAS. Le principe est de poursuivre l'assimilation de ces emplois particuliers aux conditions définies pour le personnel de l'institution.

Lorsqu'ils ont été sélectionnés par un partenaire pour démarrer une insertion professionnelle dans le cadre de l'article 60, les futurs travailleurs sont informés directement par le Président et la Secrétaire du CPAS de l'opportunité que représente pour eux cette insertion et des défis auxquels ils vont devoir faire face. Parmi les points d'attention, l'accent est mis sur leur

droit privilégié à la formation. Cette prise en compte du caractère particulier d'un travailleur en insertion est la seule légitime pour passer au dessus du principe qui veut que les collaborateurs ne doivent pas faire l'objet d'un traitement différencié sur la base de leur statut. Ceci a déjà posé des problèmes par rapport au règlement interne du CPAS sur les formations. Toutefois le caractère crucial de celles-ci pour permettre à une insertion de réussir doit servir de boussole pour les éventuelles dérogations.

Remarquons néanmoins que les budgets alloués par Actiris pour ces missions spécifiques de formation endossés par le CPAS sont loin de couvrir les coûts effectifs de ces formations.

Les éléments de la partie qualitative du travail réalisé en matière de mise au travail par le biais de l'art 60 étant posés, il est important également de souligner que le volume des postes article 60 financés par le fédéral dans les filières de l'économie sociale et les filières innovantes **a plus que triplé en 5 ans**.

#### Evolution des postes Art. 60 en fonction du financement<sup>6</sup>

	<b>1/2007</b>	<b>1/2008</b>	<b>1/2009</b>	<b>1/2010</b>	<b>1/2011</b>	<b>1/2012</b>	<b>1/2013</b>
Non « ecosoc »	124	155	169	176	179	171	210
« ecosoc »	30	45	60	80	100	110	110
Tot. postes art.60	154	200	229	256	279	281	320

Cela a permis de renforcer une politique active de mise à l'emploi avec un impact budgétaire principalement supporté par le Fédéral (allégeant ainsi significativement la charge sur les finances de la commune). Toutefois, le lecteur attentif remarquera le statut quo du nombre de postes économie sociale entre 2012 et 2013. Cette situation est une des conséquences visibles des risques que représentent pour le CPAS les dimensions « emploi » de la réforme de l'état actuellement mise en œuvre. Concrètement, le SPP-IS a changé unilatéralement ses modes de détermination des enveloppes octroyées aux CPAS et la nouvelle répartition régionale calculée par le Fédéral risque de porter préjudice à ce dispositif d'insertion pour la région bruxelloise, et plus particulièrement pour Saint-Gilles. Des actions au départ de notre CPAS, et avec le soutien des CPAS de Anderlecht, Berchem-Ste-Agathe, Forest, Molenbeek-Saint-Jean, Woluwe-Saint-Pierre, Woluwe-Saint-Lambert, Auderghem, Schaerbeek, et de l'AVCB-section CPAS visent actuellement à essayer d'infléchir la direction que prend cette mesure dans le contexte déjà incertain de régionalisation des politiques de l'emploi.

La loi du 26 mai 2002 consacrant le principe du revenu d'intégration sociale porte par ailleurs une attention particulière aux jeunes de moins de 25 ans. Trois instruments sont mis à la disposition des CPAS pour garantir ce droit : l'emploi, un revenu d'intégration et **un projet individualisé d'intégration sociale**.

Le droit à l'intégration sociale « par l'emploi » peut prendre deux formes : soit un contrat de travail, soit un revenu d'intégration assorti d'une forme spécifique de projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) menant, dans une période déterminée, à un contrat de travail.

Pour la législature de 2006-2012 nous avons élargi ces contrats sur mesure de 18-25 ans à 18-30 ans. Si pour l'année 2006 le CPAS a octroyé 219 contrats PIIS pendant l'année, dont 59 provenaient du service social et 160 du secteur emploi ; pour l'année 2013 nous avons octroyé de janvier à octobre 308 contrats PIIS dont 34 provenant du service social et 264 du secteur emploi.

<sup>6</sup> Ces postes ne sont pas tous « affectés », ce qui explique l'écart avec le chiffre de la répartition par type d'utilisateur.

En ce qui concerne le secteur **de l'insertion socioprofessionnelle** proprement dit, l'ISP poursuivra le travail sur les 6 années à venir selon l'approche et les thématiques développées ci-dessus et en apportant une attention particulière aux points ci-dessous :

- Concevoir et créer une crèche relié au « CPAS » : un partenariat à construire avec l'échevinat de la petite enfance, dont l'accès serait prioritaire au public inscrit dans un processus ISP (projet correspondant à un réel besoin) et caractérisé par une attention particulière à la « formation » par le travail (art.60) du public ISP (transférabilité de compétences via l'expérience professionnelle et certification via la formation dans un secteur porteur d'emploi).
- Promouvoir l'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi peu qualifiés: en soutenant le parcours d'insertion du public volontaire du CPAS et en développant en collaboration avec les opérateurs de formation partenaires (plus d'une centaine) des formations adaptées à leurs besoins. L'amélioration du niveau de formation des usagers demeure un des objectifs de fond pour améliorer les chances d'insertion socioprofessionnelle des personnes aidées par le CPAS. Le partenariat avec l'ensemble du réseau de formation et d'enseignement est le facteur prépondérant pour la réussite de cet objectif.
- Renforcer le développement des filières intégrées : sous la forme d'alternance emploi (art.60)/formation (1/5 tps) soit de « filières » (pré)formations-suivies d'un art.60 en fonction des besoins identifiés par les utilisateurs et du profil des travailleurs.
- Dynamiser le placement des personnes sans emploi peu qualifiées, mobiliser les incitants à l'embauche et promouvoir les initiatives visant à créer de nouveaux emplois :  
Renforcer le contact avec les entreprises et la prospection, améliorer la qualité de l'information auprès des chercheurs d'emploi aidés par le CPAS.  
Nous devons aussi améliorer la qualité de nos partenariats avec les entreprises utilisatrices d'art 60, améliorer nos procédures d'évaluation de ces partenaires, améliorer la qualité de l'encadrement [par les entreprises] des personnes mises à disposition et développer des rencontres systématiques avec les utilisateurs, pour échanger des expériences et des compétences.
- Renforcer l'Espace Ressources: Le secteur emploi, avec la contribution du service social et de la coordination sociale s'est lancé le défi de mettre en place un projet de remobilisation à destination du public éloigné du marché du travail. Ce public est confronté à des difficultés qui empêchent une insertion professionnelle à court et moyen terme. Ce dernier représente – selon notre service social – un peu plus d'un tiers de notre public. Il s'agit avant tout d'un travail de resocialisation et de revalorisation individuelle, qui a pour objectif de constituer un tremplin dans l'intégration sociale de personnes en très grandes difficultés, comme étape préalable à un parcours individualisé d'intégration sociale.

L'Espace Ressources est entièrement tourné vers un seul objectif, celui de proposer un accompagnement optimal en matière d'activation sociale du public CPAS en utilisant le levier de l'intervention collective. Ce concept d'activation sociale se définit comme: *l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, soit comme but en soi, soit comme premier pas*

*dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré<sup>7</sup>.*

Une étude menée en 2012 par Franssen et Struyven recense et explore les différentes initiatives en matière d'activation sociale. Celle-ci mentionne que près de 75% des CPAS qui proposent une telle intervention admettent souhaiter par ce biais préparer ses usagers à une insertion socioprofessionnelle, à une mise au travail. Pourtant, moins de 30% des personnes en activation sociale peuvent potentiellement être concernées par une insertion socioprofessionnelle. La raison principale de cet état de fait tient aux caractéristiques du public en activation sociale qui s'avère intrinsèquement différent du public en insertion socioprofessionnelle.

Des ateliers seront ainsi proposés autour de 5 pôles (culturel, bien-être, citoyen, économique et formatif) qui visent tous directement ou indirectement à l'estime de soi, le sentiment d'utilité et/ou d'efficacité, la reconnaissance et le lien social. Enfin, ce dispositif situé en amont de l'insertion socioprofessionnelle doit permettre d'amener progressivement ce public vers la définition et l'activation d'un parcours socioprofessionnel.

Le démarrage effectif du projet a eu lieu en septembre 2012 par une phase pilote et la constitution d'un premier groupe de 9 personnes. Tout au long de l'année 2012, trois groupes (de 9 personnes chacun) ont participé au programme et aux ateliers organisés par les 5 partenaires déjà conventionnés.

Le premier groupe est constitué pour une durée de neuf mois et cible des personnes particulièrement démotivées et désocialisées. Le deuxième groupe est constitué pour une durée de six mois et cible des personnes issues de l'immigration manquant d'ancrage dans notre société et éprouvant des difficultés à s'approprier une des langues nationales. Le troisième groupe est constitué pour une durée de 3 mois et se compose exclusivement de jeunes âgés entre 18 et 25 ans en situation d'inactivité (décrochage scolaire ou recherche emploi infructueuse).

Pour l'année 2013 l'« Espace Ressources » a été agréé FSE-Fédéral et cofinancé pour un des trois groupes.

Après l'évaluation favorable du projet Espace Ressources en 2013 nous avons établi pour l'année 2014 la prospection de nouveaux partenariats et le renforcement de ceux existants qui ont prouvé leur efficacité. Le développement de l'axe "volontariat" nous semble être un levier d'intervention indispensable pour ce public qui même au terme du processus, reste rarement prêt à entamer un parcours d'insertion socioprofessionnelle. L'agrément et le financement d'un second groupe par le FSE-fédéral est d'ores et déjà acquis pour 2014.

- Améliorer la communication vers notre public sur les services offerts par le Secteur Emploi : il est très important de bien communiquer et donc d'élaborer des supports de communication spécifiques (fiches thématiques) pour l'insertion socioprofessionnelle destinés à informer sur les services offerts, sur les questions pratiques que se posent nos usagers et plus globalement par les structures externes travaillant aux côtés des chercheurs d'emploi.

---

<sup>7</sup> Franssen & Struyven, Activation sociale, entre citoyenneté active et mise à l'emploi, une recherche exploratoire sur les pratiques en matière d'activation sociale au sein des CPAS belges, Etude menée pour le compte du SPP Intégration Sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes, Juillet 2012.

- Mobiliser les synergies entre les partenaires emploi au niveau local, au travers de la concertation locale mise en place avec la MDE, l'ALE, ACTIRIS... mais aussi par le biais du groupe Insertion de la Coordination Sociale qui organise des rencontres et réflexions mensuelles permettant à chacun de mieux cerner les missions et procédures des uns et des autres.

La plus value pour le public sera incontestable :

-Accès à l'ensemble des services liés à la recherche d'emploi : ACTIRIS, Mission locale, ALE, MDE.

-Accès à une équipe pluridisciplinaire : Conseillers emploi, Psychologues, Animateurs – accompagnateurs dans le cadre de l'utilisation « autonome » des outils.

-Accès aux informations indispensables : Partenaires, Entreprises, Leviers mis à disposition en RBC.

-Accès à une infrastructure performante dans le domaine de la recherche d'emploi : Internet, téléphones...

- Participer au débat de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'état sur l'emploi à tous les niveaux susceptibles de modifier les objectifs, la pratique et les moyens dévolus au CPAS en matière d'emploi
- Défendre et renforcer la mise au travail comme outil d'insertion (art. 60§7) : au travers du dispositif légal de mise au travail qui vise à enclencher un processus d'intégration dans le marché du travail.

La mise au travail art. 60§7 offre une réponse rapide au besoin de mise au travail. Toutefois, dans de nombreux cas, à l'échéance, la mise au travail se termine par une simple admissibilité au chômage (ce qui ouvre les droits y afférents). Aborder ce point suppose une intervention en amont ou une gestion par l'ensemble des acteurs :

- La sélection des articles 60 est certainement perfectible, mais encore faut-il que la réserve de recrutement (comportant des personnes motivées disposant de profils adéquats) soit suffisamment diversifiée pour répondre aux demandes, qui sont de deux ordres : remplacement des art.60 qui occupent des fonctions « (devenues) fixes » et création de nouveaux postes. Le plus souvent nous nous trouvons dans une gestion à flux tendu : pression des services employeurs, sollicitant un remplacement rapide, mais souvent, par conséquent, moins adapté.
- De plus les critères liés aux fonctions à pourvoir (bilinguisme, compétences en bureautique acquises, expérience, compétences techniques diverses, ...) sont dans près de 50% des cas pratiquement impossibles à rencontrer par notre public (en moyenne CEB et niveau inférieur au CESI). Les profils de fonction ont fortement évolué et cela souvent à l'occasion de l'engagement d'une personne en art.60§7 qui disposait d'atouts « exceptionnels ». Le niveau d'exigence de l'employeur-utilisateur s'élève systématiquement suite à une expérience positive. Il nous revient de revenir au profil de fonction initial afin de donner sa chance à un autre travailleur qui pourra acquérir les compétences requises dans le cadre de formations articulées avec le travail et sur poste.
- Par ailleurs, certaines exigences (travail de WE ou en soirée) peuvent pour un public (RI - éq. RI), ayant charge de famille, difficilement être rencontrées.

La diversité des sources de financement, l'augmentation du volume de postes, la diversité des lieux de mise au travail sont autant d'éléments positifs qui permettent un meilleur ajustement du projet de mise au travail au profil des personnes.

- Développer une synergie structurelle avec les autres dispositifs d'emploi locaux et de proximité (ALE, ILDE, Titres et services, initiatives d'économie sociale...) pour une continuité de l'accompagnement de l'utilisateur CPAS devenu chômeur indemnisé suite à un emploi art.60/ art61.
- Le partenariat avec ACTIRIS existe depuis 1992 et a subi différentes réformes issues des exigences liées au FSE et aux changements de législations touchant les CPAS. L'actuelle réforme de l'état impose en parallèle à une réforme des objectifs FSE une révision du cadre de partenariat liant les CPAS de la RBC et ACTIRIS pour la période 2015-2020. La négociation en cours laisse présager une révision profonde des modalités du partenariat existant :
  - une révision des publics cibles avec un accent particulier sur les publics 18-25 ans dépendants à la fois du CPAS et du chômage
  - de nouvelles priorités visant l'articulation accrue entre la mise au travail opérée par le CPAS et l'accès au chômage,
  - un nouveau mode de calcul du volume des suivis et des actions financées
  - la question de la mise en œuvre de la Garantie Jeunes ... dont actuellement seul ACTIRIS définit la portée et l'usage.

L'ensemble de ces points sont actuellement débattus et nous souhaitons sur chacun d'eux faire peser notre vision dans le cadre de toutes les instances qui les traitent : Comité d'accompagnement ACTIRIS/CPAS, Conférence des 19, AVCB, ... .

- Actualiser les supports et les outils méthodologiques des travailleurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle : Le secteur Emploi souhaite créer un « agenda bon plan » à l'attention des bénéficiaires qui servirait de support aux rendez fixés par les agents d'insertion et qui contiendrait également une série d'informations pertinentes dans le cadre d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Soucieux de fournir un service de qualité, le Secteur Emploi actualisera ses outils méthodologiques, dont ceux utilisés dans le cadre des bilans socioprofessionnels effectués avec le public. Dans un contexte où le marché de l'emploi est de plus en plus exigeant, il est d'autant plus nécessaire pour les agents d'insertion d'utiliser des outils performants qui permettent de mettre en évidence tant les obstacles rencontrés par notre public que les ressources qui lui permettront de les surmonter.

### 3.3. Surendettement – Energie

Comme pour d'autres matières, si l'action du CPAS, de ses travailleurs et de ses partenaires n'a certainement pas été vaine au niveau local, ainsi que pour les individus ayant bénéficié de nos services cette dernière législature, l'analyse de l'évolution macroéconomique de l'endettement force à constater la poursuite de la dégradation au niveau belge. Comme exprimé lors de l'introduction de ce programme, la crise économique, le boom démographique et d'autres facteurs sociétaux nous montrent une tendance à l'augmentation de la pauvreté.

En effet on constate dans les statistiques de la Banque Nationale qu'un tiers des personnes qui font appel à la procédure de règlement collectif de dettes n'a pas de dette liée à du crédit. Cela signifie que nous sommes bien loin du stéréotype de la personne surendettée qui gère mal son budget, dépense sans compter, consomme à outrance, use et abuse du crédit mais plutôt dans la progression de l'endettement lié à des charges de la vie courante (soins de santé, énergie, taxes, etc...)

De plus, la centrale des crédits aux particuliers enregistré<sup>8</sup> en septembre 2013, 336.000 emprunteurs avec au moins un crédit défaillant. Soit 18.000 personnes en plus que l'année précédente c'est-à-dire une augmentation de 3,7% par rapport à l'année 2012. Sur Saint-Gilles en janvier 2013, la centrale enregistre 2226 emprunteurs avec au moins un crédit défaillant c'est-à-dire 4,5% de la population saint-gilloise et 1.110 nouveaux crédits défaillants (donc 2,24%).

Citons encore un extrait d'un article du Soir du 07 mars 2013 portant sur une étude de l'UCL concernant la perte du pouvoir d'achat des plus pauvres.

*« Pour les ménages les plus pauvres, malgré l'indexation automatique des salaires, la perte du pouvoir d'achat entre 2001 et 2011 atteint 8%. Pour des personnes dont le revenu est de 25.000 euros nets, cela représente 2.000 euros perdus par an et par ménage. Les plus riches ne subissent pas la même perte de pouvoir d'achat. Sur la même période, elle est seulement de 2%. Pourquoi cette différence ? Parce que, selon le revenu, la façon de consommer n'est pas la même. Pour les ménages les plus pauvres, la part des dépenses d'habitation (loyer, chauffage, électricité, eau) pèse proportionnellement bien plus dans le budget : près de 30% alors qu'elle n'est que de 9,5% pour les ménages les plus riches. Et ces biens sont précisément ceux dont le prix a le plus augmenté avec une inflation de 60% dans la période 2001-2011. »<sup>9</sup>*

Sur base des constats des équipes de première ligne, pour les usagers du CPAS, la part des dépenses d'habitation représente plus de 60% de leur revenu, c'est-à-dire le double de ce qui est avancé dans l'article ci-dessus ! Ces différentes sources contextualisent différents éléments tels que la précarité des ressources de notre public, l'augmentation continue du phénomène de surendettement et l'inégalité des moyens pour faire face à la crise.

Si certaines mesures gouvernementales comme le gel du prix de l'énergie visent à améliorer le budget des familles, d'autres engendrent de nouvelles difficultés.

La dégressivité des allocations de chômage entraîne une nouvelle perte de revenus. Si les mesures d'activation ont l'effet positif de stimuler le retour vers la vie professionnelle, elles conduisent également vers le travail précaire qui s'accompagne de la perte des avantages sociaux et l'apparition de nouveaux frais (crèche, transport, ...).

<sup>8</sup> [http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/Kerncijfers\\_CKP\\_FR.pdf](http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/Kerncijfers_CKP_FR.pdf) et <http://www.nbb.be>

<sup>9</sup> <http://archives.lesoir.be/l-8217-index-protege-mieux-sub-les-menages-les-plus-ric-t-20130307-02AK1H.html>

Entre autre, en dehors de l'aspect financier, le contexte de crise génère des tensions, du découragement, du fatalisme ... Ces éléments ne sont malheureusement pas quantifiables.

Fort de ses acquis le CPAS reste bien conscient du travail qu'il a à mener durant les 6 prochaines années pour lutter contre le surendettement et apporter une réponse rapide et structurée dans le respect de la « dignité humaine ».

Depuis 6 ans l'approche du surendettement se fait à différents niveaux et notamment celui des premières lignes au sein de l'institution.

Dans le cadre du projet d'expo-action « *Dernier rappel avant poursuites !* », ils ont également pu bénéficier de subventions ponctuelles liées à cet événement, grâce aux opportunités liées à l'axe préventif prévu dans le « Fonds énergie du Fédéral ».

Avant même le processus de médiation proprement dit, une guidance budgétaire de base est déjà réalisée par l'AS de secteur notamment via la ventilation de certains paiements à partir du RIS ou de l'ERIS : afin d'éviter que certains bénéficiaires d'aide ne paient pas leurs dépenses prioritaires (loyer, frais d'énergie...), moyennant leur accord écrit, elles seront versées directement aux créanciers via la ventilation de l'aide. L'enjeu réside ici dans un 1<sup>er</sup> accompagnement à responsabiliser l'utilisateur, a « ventilation » directe de certains paiements doit faire l'objet d'une analyse d'opportunité du cas par cas.

Dans tous les cas, l'AS s'assure périodiquement du paiement de ces dépenses prioritaires. En cas d'endettement et avec l'accord de la personne, il contacte les créanciers soit pour demander une suspension du remboursement, soit pour négocier un arrangement par paiements mensuels, soit pour établir une révision du plan de remboursement déjà existant. Ceci en vue d'éviter que les dettes ne constituent un obstacle démotivant au moment de la mise au travail de la personne. Dans certains cas il est plus pertinent tant pour le travail social réalisé avec l'utilisateur que pour garantir une perspective de sortie d'une situation budgétaire inextricable de communiquer au créanciers l'insolvabilité de la personne.

L'objectif général est d'augmenter l'autonomie des personnes ayant des problèmes de gestion budgétaire et d'endettement en les impliquant directement dans la gestion et d'éviter que ces problèmes ne représentent une difficulté supplémentaire dans leur parcours d'intégration sociale.

Le service Habitat Accompagné effectue de la guidance budgétaire sur base volontaire pour certains usagers qui acceptent cet accompagnement très renforcé de la gestion de leur argent. Malheureusement cette approche n'est aujourd'hui que possible pour un nombre trop faible d'usagers. C'est pourquoi elle devra faire l'objet d'une évaluation afin d'étudier l'opportunité de l'élargir à un plus grand nombre de personnes.

Toutefois, c'est le service de prévention adulte (CAFA), comme service spécialisé, qui concentre la majorité des actions tant préventives que curatives en matière de médiation de dettes et de surendettement.

Au fil du temps, une approche spécifique s'est structurée autour de 3 pôles : le service de médiation de dettes amiable, le service énergie et les actions de prévention.

Les clients des services « Énergie » et « Médiation de Dettes » sont reçus sur rendez-vous moyennant une inscription préalable à l'accueil du CAFA. Une fiche d'informations permet d'identifier la demande, d'en apprécier le degré d'urgence pour éventuellement réorienter directement la personne vers un autre service lorsque qu'ils ne sont pas compétents. Sur base de ce premier contact, les travailleurs sociaux peuvent également préparer le rendez-vous et donner d'éventuels conseils préliminaires par téléphone.

Ces services sont financés tant par le CPAS de Saint-Gilles, grâce entre autres à la subvention « gaz et électricité » liée au Fonds Energie (art. 4 : 5 équivalents Temps plein en personnel, art. 6 : aides financières curatives à hauteur de 180.000 € et aides dans le cadre préventif à hauteur de 140.000 €) , que par la loi du 4 septembre 2002 visant « à confier aux Centres Publics d'Actions Sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies ».

Depuis 2006 le service médiation de dettes a suivi 2450 dossiers de médiation de dettes et 3760 dossiers énergie. La plupart des personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans la réalisation et la gestion du budget, d'autres dossiers ont donné lieu à un inventaire de dettes avec analyse des décomptes reçus, ou ont fait l'objet d'une contestation des décomptes (délai de prescription, frais dans le cadre du recouvrement amiable, taux d'intérêt trop élevé, ...), certains ont abouti à la négociation de plans d'apurement ou ont fait l'objet d'envoi de courriers d'insolvabilité, d'autres ont bénéficié d'une demande d'aide financière auprès du CPAS ou d'un organisme caritatif, et de nouvelles requêtes en « Règlement Collectif de Dettes » ont été introduites. Finalement, quelques dossiers ont fait l'objet d'une intervention du juriste pour des questions plus spécifiques.

En particulier et à titre exemplatif en 2012 en « médiation de dettes », pour 326 personnes suivies, les interventions suivantes ont pu être comptabilisées :

- 306 personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans la réalisation et la gestion du budget ;
- 241 dossiers ont donné lieu à un inventaire de dettes avec analyse des décomptes reçus ;
- 56 dossiers ont fait l'objet d'une contestation des décomptes (délai de prescription, frais dans le cadre du recouvrement amiable, taux d'intérêt trop élevé, ...).
- 194 dossiers ont abouti à la négociation de plans d'apurement ;
- 91 dossiers ont fait l'objet d'envoi de courriers d'insolvabilité ;
- 46 personnes ont bénéficié d'une demande d'aide financière auprès du CPAS ou d'un organisme caritatif ;
- 6 nouvelles requêtes en « Règlement Collectif de Dettes » ont été introduites et 20 personnes ont continué à être suivies après la décision d'admissibilité ;
- 24 dossiers ont fait l'objet d'une intervention particulière du juriste pour des questions plus spécifiques.

Depuis plusieurs années, le service médiation de dettes / énergie a élaboré des projets et des propositions afin de travailler également en amont, dans une optique moins curative et individuelle, mais au contraire élargie à un public plus vaste, voire de préférence qui ne soit pas encore atteint par le surendettement.

Situé entre le jeu de rôle et le théâtre, le DRAP's invite son public à emprunter, durant une heure, un « parcours de vie » qui amène à faire l'expérience concrète de la spirale du surendettement. Les visiteurs se trouvent ainsi confrontés à certains événements inattendus du quotidien et contraints de rencontrer des interlocuteurs tels que vendeurs, juge de paix, intermédiaires de crédit et huissier de Justice.

Aboutissement d'un long travail de réflexion et de création, cette expo-action aura été d'emblée couronnée de succès, analysée par tous les commentateurs et usagers comme un excellent outil de sensibilisation contre le phénomène du surendettement. Cela a été confirmé par la suite par la reprise de ce concept par différents CPAS (Etterbeek, Namur...) et le centre de référence de médiation de dettes de Liège. En 2013 le projet a fait l'objet d'un

achat par Médénam, une asbl chargée du soutien aux services de médiation de dettes de la province de Namur.

Au final, ce ne seront pas moins de cinq éditions qui ont déjà été présentées dans les locaux du CPAS de Saint-Gilles, permettant la sensibilisation de 2.980 visiteurs (dont 2.830 francophones et 150 néerlandophones).

Après l'édition d'octobre 2010 présentée sous la forme d'une « première », celles qui lui ont succédé présentèrent chacune des améliorations et des déclinaisons originales (focus sur l'énergie, la santé, le logement...).

S'il est difficile de déterminer une origine précise du surendettement, les difficultés rencontrées par les personnes concernées sont rarement temporaires ou occasionnelles.

On franchit la porte d'un service de médiation de dettes lorsqu'on ne parvient plus à faire face à ses obligations de manière durable. On se retrouve là parce qu'on est dans une situation sociale précaire. On vit avec un budget étriqué, qui ne tolère aucun imprévu et qui, souvent, ne permet même plus de subvenir à ses besoins élémentaires. Ou encore parce que l'on a subi un « accident de la vie » tel que la maladie, la séparation, la perte d'un emploi...

D'autres facteurs entrent en ligne de compte, comme le peu de connaissances face aux questions d'argent, le faible niveau de qualification, l'isolement, l'absence d'emploi ou encore une assuétude. Le surendettement est également le reflet d'une société qui prône la consommation, la valorisation de l'individu par ce qu'il possède ou devrait posséder.

Les mécanismes publicitaires n'épargnent aucune frange de la population et, malgré les dispositifs législatifs, le crédit est à la portée de tous.

Outre ce rendez-vous, notre ambition nous porte à toujours aller de l'avant, en mettant au point un autre projet d'envergure : **l'adaptation du parcours DRAP's sous la forme d'un jeu vidéo interactif, projet financé par la Loterie Nationale**. Soucieux de poursuivre notre mission de prévention, nous tenterons d'étendre l'expérience au plus grand nombre, par le biais d'un vecteur moderne destiné à nous positionner envers notre premier public cible : les jeunes.

En ce qui concerne le surendettement proprement dit, nous poursuivrons le travail sur les 6 années à venir selon l'approche et les thématiques développées ci-dessous :

Au vu de ces mécanismes, nos objectifs poursuivis sont d'une part de trouver une solution durable au surendettement dans le respect de la dignité humaine, mais également d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

Ils se traduisent donc par les actions suivantes :

- réalisation et aide à la gestion du budget ;
- vérification de la validité des créances, de leurs exigibilités et décomptes, avec le cas échéant, contestation de ces derniers ;
- négociation de plans d'apurement et/ou envoi de courriers d'insolvabilité ;
- en cas de nécessité, diagnostic de la pertinence d'introduire une procédure judiciaire telle que le « Règlement Collectif de Dettes » ou de faire appel à la procédure administrative de « Surséance indéfinie au recouvrement d'impôts » ;
- accompagnement éventuel dans le suivi du RCD (aide dans la gestion du budget, pour prévenir l'apparition éventuelle de nouvelles dettes, contacts avec le Médiateur Judiciaire et les juges du Tribunal du Travail, ...).

- L'acquisition d'un logiciel mis à disposition des CPAS, gratuitement, par la COCOM va être examinée. Celui-ci répondrait à notre attente depuis plusieurs années de disposer d'un logiciel de gestion et de statistiques. L'implémentation aura lieu en 2014 et sera accompagnée de la formation du personnel concerné à l'usage de l'outil et à son adaptation éventuelle après évaluation.
- Adaptation de nos pratiques aux actualités juridiques et information du public : Modification sur la loi du crédit à la consommation.
- La diminution du TAEG maximum pour les ouvertures de crédits et les autres crédits (à vérifier dans les contrats)
- Les adaptations de la procédure en Règlement Collectif de Dettes.
- La dégressivité des allocations de chômage.
- Evaluer l'accessibilité du service de médiation de dettes (liste d'attente, séance d'info, permanence inscription, ...) et réajustement éventuel. Une évaluation continue de la procédure d'accueil du public devrait permettre une prise en charge plus rapide des situations qui sont clairement à orienter vers la médiation de dettes.
- Evaluation et réajustement de l'animation « Budget » - s'appuyant sur l'outil « la galette de blé » cet atelier créé il y a plus de 5 ans doit faire l'objet d'une révision afin d'augmenter la qualité de fond et de forme.
- Continuer la création d'outils de sensibilisation aux questions d'argent et de consommation pour les plus jeunes (DRAP's junior) et dans ce même cadre réaliser l'évaluation du **Starter Kit** comme outil de prévention pour les jeunes en autonomie. Cet outil donne des trucs et astuces sur :  
Budget : comment faire de petits économies, bien gérer ses factures  
Emploi : des conseils pour la recherche d'emploi, cv, lettre de motivation, utilisation de la malette «Mots d'emploi présenter par la Fédération des centres d'information pour jeune.  
Logement : Comment trouver un logement, le contrat de bail, formalités administratives  
Bien consommer : Tri des poubelles, énergie, fabrication des produits ménagers
- Réalisation du jeu vidéo DRAPS: Projet réalisé en s'appuyant sur la création DRAP'S, il sera mis au point avec le soutien principal de la Loterie Nationale et visera la création d'un outil transposable sur DVD, clé USB et/ou internet afin de permettre à un plus grand nombre de pouvoir utiliser l'outil DRAP'S.
- Réflexion sur les effets du surendettement sur les enfants : et création d'outils de soutien à la parentalité (partenariat envisagé avec le CEMO) et les partenaires du projet « Ateliers Parents ». Pour plus d'information sur le projet nous renvoyons le lecteur au chapitre jeunesse de la NPG.

## En matière d’Energie :

Nous constatons malheureusement que de plus en plus de Bruxellois éprouvent des difficultés à s’en sortir financièrement et à payer leurs factures d’énergie. La frange de la population touchée par la problématique s’élargit et cela ne concerne plus exclusivement le public « habituel » du CPAS, mais aussi une part d’allocataires sociaux et d’« infra salariés » qui sont touchés de plein fouet par le coût de l’énergie. Selon les statistiques rassemblées par Eurostat la Belgique se classe deuxième dans l’augmentation du prix de l’énergie en Europe. Ce prix a augmenté de 43pc au cours des huit dernières années. En moyenne une famille consomme 3.500 KWh par an, en 2004, elle les payait 515 euros, contre 735 euros en 2012.<sup>10</sup>

Il est évident qu’une dette énergétique n’est que le sommet de l’iceberg : la pauvreté, le surendettement, des logements en mauvais état et des installations énergétiques inadaptées sont trop souvent à l’origine de factures impayées.

Pratiquement, l’ensemble des dossiers traités par le CAFA présente une dette en matière d’énergie. Ce constat, ainsi que la nécessité d’une rapidité dans le traitement de cette dette, nous a amené à mettre en place une permanence spécifique dans le domaine de l’énergie.

2006 fut l’année de la « libéralisation du marché » et la mise en place de la nouvelle Ordonnance. Elle s’accompagne de l’arrivée de nouveaux fournisseurs, avec pour corollaire une complexification des procédures en termes de déménagements, de changements de fournisseurs et de contentieux.

Cette Ordonnance Energie confie un rôle spécifique aux CPAS. Elle leur permet de savoir qui est en procédure de contentieux, (par l’envoi de listings par les fournisseurs), dans le but d’agir avant une dégradation de la situation, mais également d’intervenir de manière privilégiée en proposant un plan d’apurement, en demandant le retrait d’un « limiteur de puissance », en imposant une fourniture de gaz et d’électricité en période hivernale, ou en demandant le statut de « *client protégé* ».

Suite à la libéralisation du marché de l’énergie, les 3 régions de notre pays ont adopté 3 législations différentes en la matière. La réglementation mise en place en Région de Bruxelles-Capitale est reconnue comme celle qui protège le mieux les consommateurs en situation précaire. La Région de Bruxelles-Capitale a eu le courage de se doter d’une protection sociale dans un contexte de marché libéralisé.

In fine, la finalité de notre politique en matière d’Energie est de permettre à toute personne habitant Saint-Gilles d’avoir l’accès à l’énergie et à une maîtrise de sa consommation dans une perspective de développement durable. Pour faire face à ces interventions particulières, nous avons donc créé en 2007 un service à part entière, qui intervient sur les problématiques d’énergie d’une manière curative, tandis que l’action préventive est menée de manière articulée par le service Eco & Co.

L’objectif de ce service Energie est d’apporter une réponse particulière aux impayés en matière d’énergie. Il vise en outre à informer le consommateur sur ses droits et ses devoirs dans le contexte d’un marché libéralisé. Ses moyens d’action sont les outils fournis par l’Ordonnance, mais également le cadre méthodologique définie par le CPAS et le CAFA asbl.

---

<sup>10</sup> <http://www.lalibre.be/actu/belgique/electricite-ce-sont-les-petits-consommateurs-qui-raquent-528ae96335708e0f64fd8274>

Le Service énergie reçoit, transmis par les fournisseurs commerciaux, les listings des personnes qui sont en défaut de paiement (au stade de la mise en demeure, du placement de limiteur de puissance et de la demande de résiliation de contrat devant le Juge de Paix). Il reçoit également les listings établis par SIBELGA, le fournisseur de dernier ressort. Toutefois, le Service Energie accueille aussi les clients qui ne figurent pas sur ces listings (en l'absence de contentieux ou de mise en demeure, ayant des difficultés à payer la facture annuelle...), ainsi que les personnes ayant une dette liée à leur facture « eau ».

Fort de notre expérience en la matière ces 6 dernières années le service énergie intervient à part entière sur les outils curatifs en matière d'énergie en tenant compte de l'évolution des besoins et des priorités des habitants de Saint-Gilles. Dans cette perspective, le service vise notamment à continuer à soutenir une politique proactive de développement de projets individuels, collectifs et communautaires ayant pour objectif l'intérêt des personnes.

Depuis 6 ans les missions s'exercent sur base, d'une part, du principe d'universalité en vertu duquel il s'adresse à tout les saint-gillois qu'ils émergent ou non au CPAS, et d'autre part, de la volonté d'offrir une attention toute particulière à l'égard des personnes précarisées et des familles les plus vulnérables et/ou ayant des besoins spécifiques.

Durant la prochaine législature nous voulons continuer à intervenir concomitamment sur 4 axes :

- Axe 1** : Agir sur les difficultés financières des ménages face aux difficultés de paiement
- Axe 2** : Renforcer la sécurité relative à l'utilisation de l'énergie domestique
- Axe 3** : Agir pour une consommation rationnelle (axe préventif sur la bonne consommation via Eco & Co)
- Axe 4** : Sensibiliser et permettre d'accéder aux choix d'équipements réducteurs de consommation (équipements)

Les modalités d'intervention que nous souhaitons privilégier sont curatives mais avant tout préventives :

- Prévention primaire : celle qui vise à agir sur les facteurs généraux et sur l'environnement qui génère l'inadaptation ;
- Prévention secondaire : celle qui vise à agir au moment où une crise se déclenche, de manière à éviter que l'inadaptation ne se chronicise ;
- Prévention tertiaire : lorsque l'inadaptation existe, il convient d'éviter qu'elle ne s'accélère ou ne devienne définitive ;

Eu égard au public qui est le nôtre, les approches sont conjuguées d'un double point de vue :

- Social : D'une part le travail individuel, collectif et communautaire, qui va de la sensibilisation à l'accompagnement social en passant par l'information.
- Technique : D'autre part le diagnostic et apport de solutions techniques concrètes dont l'ensemble des éléments (techniques performantes, faisabilité au niveau financier) ont été évalués.

### **Axe 1 : Agir sur les difficultés financières des ménages**

1. Analyse de la facture énergétique
2. Adéquation entre configuration du ménage, du logement et consommation
3. Négociation de plans de paiement avec le fournisseur énergie, dans le cadre simple d'une guidance budgétaire et/ou plus large d'une médiation de dettes

4. Gestion des listings, (émis par les fournisseurs,) des « clients énergie » mis en demeure ou en instance de placement de 6 Ampères, mesures 1, 2 et 3.
5. Etablissement du statut de client protégé
6. En dernier recours dans le cadre des problèmes financiers : accès au fonds énergie du CPAS
7. Information sur le contexte du marché libéralisé : recherche du meilleur rapport « qualité – prix » ou du meilleur fournisseur dans le contexte de la consommation du ménage

<b>Interventions</b>	2009	2010	2011	<b>2012</b>
<b>Total Aides Gaz- électricité</b>	340	375	493	<b>511</b>
<b>1. Gaz et électricité</b>				
Traitement des demandes relatives à la compréhension des factures	263	259	315	<b>241</b>
Proposition de plan d'apurement	272 (élec) 214 (gaz)	13 (élec) 89 (gaz)	49 (élec) 23 (gaz)	<b>233 (E)</b> <b>161 (G)</b>
Demande d'augmentation de la puissance électrique	48	44	132	<b>56</b>
Introduction d'une demande d'aide financière auprès du CPAS	197 (élec) 118 (gaz)	72 (élec) 44 (gaz)	11 (élec) 08 (gaz)	<b>55 (élec)</b> <b>145 (gaz)</b>
Demande de statut de « client protégé »	191 (élec) 169 (gaz)	17 (élec) 96 (gaz)	02 (élec) 78 (gaz)	<b>06 (élec)</b> <b>89 (gaz)</b>
<b>Total Aides Eau</b>	89	70	155	<b>163</b>
<b>2. EAU</b>				
Demande d'aide financière auprès du CPAS	15	19	41	<b>62</b>
Négociation d'un plan d'apurement avec le fournisseur d'eau	/	7	8	<b>10</b>

## **Axe 2 Renforcer la sécurité relative à l'utilisation de l'énergie domestique**

1. Information sur les comportements à risque et les équipements dangereux
2. Réception des constats problématiques établis et confirmation par un état des lieux de l'équipement et de son usage au domicile
3. Mise à disposition d'outils et/ou accompagnement des personnes rencontrant ce type de problème.

## **Axe 3 Agir pour une consommation rationnelle (axe préventif sur la bonne consommation via Eco & Co)**

1. Analyse des factures
2. Adéquation entre configuration du ménage et consommation
3. Mise en place d'outils de diagnostic disponibles pour le public
4. Réception des constats problématiques établis et confirmation par un entretien avec le ménage
5. Outils à disposition et/ou accompagnement des personnes rencontrant ce type de problème, travail individuel et/ou collectif sur l'amélioration des comportements vis-à-vis de la consommation.

Pour le travail collectif et surtout au niveau de l'axe préventif le CPAS compte sur l'Ecole des consommateurs d'Eco & Co. Avant la création de ce service, la prise en charge des factures des personnes aidées n'induisait aucun changement de comportement des ménages ni de la

qualité de l'habitat au niveau énergétique. Dès lors, dans un contexte où 70 % des ménages concernés sont locataires, le CPAS de Saint-Gilles en partenariat avec le CAFA, a décidé de mettre en œuvre une aide préventive adaptée au Saint-Gillois via Eco & Co.

Plus largement, Eco&Co est un **lieu d'échanges et de rencontres** où les saint-gillois peuvent trouver principalement des réponses à leurs questions en matière d'énergie et abordent les questions du logement, de l'endettement, de la consommation et de la santé en lien avec cette thématique principale. En combinant approches individuelles et collectives, les diverses facettes de la vie quotidienne sont abordées grâce à des outils ludiques et interactifs comme les ateliers des Consom'Acteurs, les audits énergétiques, les Eco-Ouvriers, le prêt de matériel...

### Ateliers Consom'Acteurs :

- **Energie « Trucs et astuces »** Dans l'objectif de diminuer la facture énergétique, des gestes quotidiens ainsi que de légers investissements possibles pour des locataires sont abordés de façon ludique.
- **Energie « Changer de fournisseur »** Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, le consommateur peut choisir parmi différents fournisseurs. Mais comment faire ? Quelles sont les conséquences de la libéralisation ? Que faire en cas de déménagement ? Comment changer de fournisseur ? Comment comprendre sa facture d'énergie ? Quels sont les numéros de téléphone et sites internet utiles ?... Nous pouvons accompagner les participants dans les démarches s'ils désirent changer de fournisseur.
- **Budget** Sous forme du jeu de société « La galette de blé », des questions telles que l'établissement d'un budget, la réduction de certaines dépenses ou le pouvoir d'achat sont discutées avec les participants.
- **Le contrat de location** Cet atelier est destiné aux locataires afin qu'ils puissent défendre leurs droits et connaître leurs obligations.
- **Bien habiter : Cet atelier vise à mettre en lumière les obligations du locataire et du propriétaire dans le cadre de l'occupation d'un logement. De manière concrète, il se base sur les différents événements de l'occupation d'un logement et permet de mettre en évidence les aspects liés à l'entretien du logement, l'entretien des installations et les dangers du CO ou les choses à faire en cas d'humidité ou de tout autre incident constaté dans le logement.**
- **Alimentation** Chaque mois cet atelier nous offre un cours de cuisine avec un thème différent comme « les fruits et légumes du marché » ou « les recettes saines ». Une attention particulière est portée aux économies d'énergie.
- **Le tri des déchets** Des questions relatives aux déchets en général sont travaillées de manière participative : pourquoi recycler, la quantité de déchets annuels par habitants, la transformation des déchets ou le tri des déchets ménagers. Les participants repartent avec un « kit de tri ».
- **Les produits d'entretien** Lors de cet atelier récemment mis sur pied, les participants et l'animatrice abordent les produits ménagers sous un aspect environnemental et économique. Ils préparent ensuite ensemble leurs propres produits d'entretiens à base de composants naturels et bon marché. Ils repartent avec une crème à récurer, un produit multi-usages, un pour la vaisselle et un pour la lessive qu'ils pourront utiliser et fabriquer chez eux.

Les outils développés dans le cadre de ce projet s'articulent sur plusieurs axes distincts et complémentaires :

- **Des audits énergétiques** (à destination des locataires) pour les participants de l'atelier énergie qui souhaitent évaluer leur consommation et leur manière de consommer l'énergie. Concrètement, la conseillère énergie se rend à domicile et relève les caractéristiques énergétiques du logement, ses équipements ainsi que les habitudes des habitants en lien avec la facture.
- **Des guidances sociales énergétiques, il s'agit d'un accompagnement personnel** et soutenu des familles qui le souhaitent. Ces suivis se font en continuité avec les ateliers énergie et durent un ou deux ans. Ils visent l'**autonomie du ménage en matière d'énergie**, à savoir la réappropriation et la maîtrise des consommations d'eau de gaz et d'électricité, ainsi qu'un meilleur contrôle des dépenses qui en découlent. Ce suivi personnalisé s'inscrit dans la lutte contre la **précarité énergétique** et constitue un réel travail de fond avec les ménages. Au-delà des consommations, toute une série de notions liées à l'énergie sont abordées, et plus largement, il s'agit d'un réel **accompagnement social**.
- **Le projet « Eco-Ouvriers »** Depuis 2011, ce projet concrétise une démarche d'écologie sociale, en réalisant des interventions techniques chez des locataires en difficulté. Il vise à **diminuer les factures d'énergie** (eau, gaz et électricité) ainsi qu'à **augmenter le confort des ménages** dans leur logement. Au-delà de cet objectif de fond, le projet s'inscrit dans une démarche d'économie sociale : l'engagement des Eco-Ouvriers (Art. 60§7), ainsi que leur formation et leur encadrement répond aux objectifs d'insertion socioprofessionnelle. Ce projet complète les autres activités d'Eco&Co.
- L'espace ECO&CO est aussi un **lieu d'information et de prêt de matériel** : Centre de documentation, bibliothèque, ludothèque, technothèque en lien avec les différents thèmes abordés lors des ateliers.

#### **Axe 4 Sensibiliser et permettre d'accéder aux choix d'équipements réducteurs de consommation (équipement)**

1. Analyse de la facture énergétique
2. Evaluation des équipements et de la qualité du logement sur le plan énergivore.
3. Mise en place d'outils de diagnostic disponibles pour le public
4. Réception des constats problématiques établis et confirmation par un état des lieux de l'équipement et du logement
5. Mise à disposition d'outils et/ou accompagnement des personnes rencontrant des besoins en la matière, par le biais entre autre de recherche de primes

Ces dernières années ont été marquées par l'accroissement du prix des fournitures énergétiques, sans qu'il y ait une augmentation proportionnelle des revenus sociaux. Le loyer et les fournitures d'énergie pèsent donc d'une manière significative sur les budgets ménagers. Par ailleurs, les défis environnementaux nous poussent à réfléchir à une consommation « responsable ».

Le CPAS ne peut suppléer d'une manière structurelle à ces augmentations, les interventions du Fonds Energie restant ponctuelles et de dernier recours. Nous pensons qu'il y a donc lieu de donner aux Saint-Gillois, et plus particulièrement au public fragilisé, les moyens d'une utilisation rationnelle de l'énergie, en vue du réduire au maximum le coût de celle-ci.

Voici quelques projets concrets pour cette nouvelle législature :

- Continuer à développer la série de fiches « trucs et astuces » en partant des besoins des gens.
- Nécessité d'inscrire son action dans le dispositif existant sur Saint-Gilles (Eco&Co et Médiateur Energie CAFA/CPAS vis-à-vis des fournisseurs en cas de difficultés de paiement, Permanence Rénovation du CAFA, Maison Eco-Huis communale, agendas 21 CPAS et Commune). Se faire connaître par le biais de la Coordination Sociale (Un midi de la Coordination d'Action Sociale est prévu en mars)
- Adapter le travail réalisé en regard des autres conseillers énergie engagés dans les 9 autres associations membres du Réseau Habitat.
- Réfléchir à la complémentarité des actions entre les dispositifs régionaux Maison de l'Energie des 6 zones bruxelloises et Eco & Co au niveau territorial. Ce point est développé dans la NPG 2014.
- Accroître la visibilité des services et des actions menées par le biais de la nouvelle structure « Coordination du Réseau Habitat » née en 2012. Continuer le travail de réflexion avec les autres conseillers rénovation/énergie du Réseau Habitat et la mise en commun des résultats.
- Augmenter le volume des audits énergétiques desquelles découlent les actions éco ouvriers et intervention vis-à-vis du propriétaire en matière de rénovation énergétique.
- Evaluer et renforcer le « dispositif intégré énergie » (articulation du système d'aides mis en place entre les divers intervenants), en partenariat avec les services Endettement et Logement.
- Mettre en place un groupe de travail pour une réflexion et des actions de fond sur la précarité énergétique. Le CPAS fait face à des demandes récurrentes d'aides financières pour la facture annuelle et il arrive que le public revienne même après avoir participé aux actions de prévention. En effet, certains locataires, même s'ils consomment peu par rapport à leur logement et leurs équipements, ne parviennent pas à payer leurs factures d'énergie. Nous touchons là à deux problématiques de fond, savoir la pauvreté et l'état du bâti bruxellois. Eco&Co veut s'impliquer dans l'élaboration de pistes d'action pour pallier à ce problème en amont. Couplées à des décisions politiques innovantes, ces actions peuvent avoir un effet à long terme.
- Améliorer l'accès aux primes « énergies » pour les locataires, en partenariat avec le service logement et endettement.
- Elargir l'offre d'ateliers et étoffer les supports d'animation, comme pour notre prochain atelier sur l'eau, fraîchement mis sur pied et dont les outils sont en phase finale de construction.
- Optimiser le service des Eco-Ouvriers, pour le rendre encore plus pertinent et adapté au terrain.
- Développer un groupe d'éco-citoyens saint-gillois, une forme de Self help avec les usagers comme ressource.
- Etendre nos actions quotidiennes à encore plus de locataires saint-gillois, comme ceux de l' AIS et du Foyer Saint-Gillois, en coopérant avec les travailleurs sociaux de ces structures.
- Développer et améliorer les outils destinés à notre public.

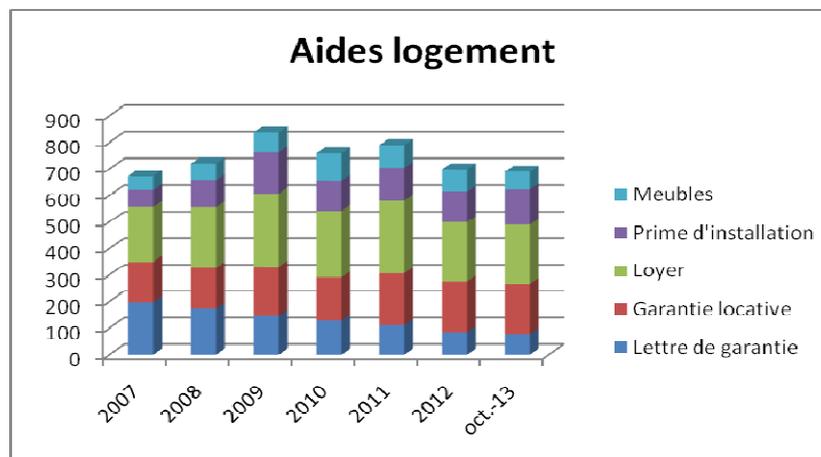
### 3.4. Logement

La situation du logement à Bruxelles est très complexe. Loyers élevés, insuffisance de logements sociaux, valeurs d'acquisition en hausse constante, présence de logements vides. Les indicateurs restent préoccupants malgré les mesures qui ont pu être prises pour tenter d'améliorer la situation.

En Région bruxelloise environ 21,4% de la population habite un logement disposant de moins d'une pièce (salles de bains, toilettes, couloirs et vestibules ne sont pas comptabilisés) et 1,8% des logements ne disposent pas de bain/douche, WC ou eau chaude à l'intérieur du logement (EU-SILC 2010).

Le logement est sans conteste devenu un facteur d'exclusion et de précarisation. Bien que le gouvernement fédéral ait pris des mesures positives (enregistrement obligatoire et gratuit du bail, publicité des loyers, états des lieux obligatoires, rappel des normes de salubrité, sécurité et d'habitabilité, encadrement des droits et devoirs des parties en matière de travaux ou encore des dispositions facilitant l'octroi de garanties locatives), la situation ne s'améliore que trop peu. Une tranche de plus en plus importante de la population est confrontée à la difficulté de se loger.

On constate que les dépenses de logement représentent parfois 60% des dépenses fixes pour certains ménages relevant des services du CPAS. Une autre observation est qu'il n'existe pas vraiment de corrélation entre le niveau des loyers et la qualité du logement, souvent modeste. Des initiatives pilotes de commission paritaires locatives ayant pour objectif de tenter de mettre en place une grille de critères objectifs pour délimiter le prix du loyer, leurs travaux devraient être analysés aux fins d'en tirer des conclusions pour le secteur du logement à Saint-Gilles.



Les CPAS interviennent régulièrement pour permettre à de nouveaux habitants de déposer une garantie locative. Les mesures d'aides individuelles accordées par les CPAS, permettent la constitution par les usagers eux même de cette garantie déposée sur un compte bloqué, représentent encore une charge fort lourde. L'évolution des aides "lettre de garantie locative", sensées éviter cet écueil ont diminué ... pendant que les aides loyer connaissent un tassement<sup>11</sup>. Un travail important reste à accomplir en ce qui concerne l'adhésion des propriétaires à ce dispositif, plusieurs d'entre eux sont très réticents au fait d'accepter un

<sup>11</sup> Nous renvoyons le lecteur vers le chapitre « service social » pour un commentaire nuancé de l'interprétation de l'évolution des indicateurs d'aides octroyées.

usager du CPAS comme locataire, par peur de l'instabilité économique et du non paiement des loyers.

Sur le marché locatif privé, l'offre de logements saint-gilloise est souvent de qualité insuffisante et/ou le loyer trop élevé. Ces dernières années, l'augmentation des prix de l'énergie a fait monter le coût «logement» qui pèse déjà très lourd dans le budget de certains ménages. De plus en plus de locataires se retrouvent alors en défaut de paiement, menacés d'expulsion et sont dès lors appelés à négocier avec le propriétaire ou à chercher dans l'urgence un nouveau logement.

En ce qui concerne les interventions du CPAS en matière de logement, le travail de base se poursuivra en suivant les thématiques développées ci-dessous :

### **Les dispositifs logements du CPAS**

Le CPAS intervient curativement à différents niveaux : le paiement d'un premier loyer, l'intervention pour des retards de loyers (souvent sur base d'avances remboursables), la constitution de la garantie locative ainsi que la prise en charge de factures d'énergie ou d'eau.

Le service Habitat Accompagné assure l'accompagnement intensif d'usagers ne parvenant plus à se prendre en charge et qui nécessitent un accompagnement adapté en vue d'éviter la perte locative (avec le risque de se retrouver sans-abri) via la guidance budgétaire et le compte de gestion. Il gère également des flats de transit destinés aux sans-abri avec un accompagnement social global adapté. Il accompagne les usagers dans le cadre des expulsions locatives, assure une éducation à la prospection locative ainsi que l'inscription en adresse de référence au CPAS.

En complément, le CPAS a développé une offre de prévention au sein du CAFA. Le secteur logement du CAFA intervient dans de nombreux domaines : établir une relation contractuelle légale et équilibrée entre propriétaires et locataires, favoriser l'accès du public à un logement de qualité, assainir les logements du parc locatif privé, induire une action participative des habitants visant l'aménagement adéquat de l'espace public et le développement d'initiatives mettant en valeur le quartier, inciter à la rénovation des biens privés dans toute la Commune et à la participation active des habitants dans les projets de développement de leur quartier, notamment par le biais des contrats de quartier.

La principale difficulté rencontrée par ces travailleurs sociaux actifs dans le domaine du logement réside dans le fait de trouver une offre acceptable rentrant dans le budget de ménages précarisés. Lors de tout suivi impliquant la recherche d'un logement, les travailleurs veillent à actualiser l'inscription des personnes auprès des deux dispositifs que sont le Foyer-Saint-Gillois et de la Régie Foncière communale. Leur saturation empêche souvent de trouver une solution rapide pour la majorité des familles.

### **Protocole de lutte contre les marchands de sommeil**

En suivant l'exemple du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, nous souhaitons développer un protocole d'accord entre la Commune de Saint-Gilles, le CPAS (via ses services Prévention adulte / Logement et HA), le CAFA asbl, la Zone de Police et le Parquet de l'arrondissement

judiciaire de Bruxelles, pour lutter contre les marchands de sommeil qui mettent en danger la sécurité et la salubrité publique.

Ce protocole amplifie la coopération existante entre les différents acteurs cités, et établit une procédure d'échange d'informations recueillies par la Commune, le CPAS et la Zone de Police et ce dans le cadre de leurs missions respectives, et notamment :

a. En vertu des articles 133 et 135, § 2 de la Nouvelle Loi Communale, à veiller à la sécurité, la salubrité et la propreté publique.

b. En vertu de l'article 300 et 301 du Code Bruxellois de l'aménagement du territoire, à veiller au respect des prescriptions urbanistiques et à constater les infractions aux réglementations régionales concernant l'urbanisme.

Les missions du CPAS sont issues de l'article 1er de la loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976 ainsi que des articles 57 à 62 de la même loi, lesquels sont relatifs à l'aide sociale nécessaire pour permettre une vie conforme à la dignité humaine, dont le droit à un logement décent tel que prévu à l'article 23 de la Constitution belge.

La Table du Logement du CAFA (voir plus bas) , repère régulièrement des immeubles qui semblent à l'abandon ou qui semblent douteux en regard du gabarit du bâtiment et du nombre de sonnettes. Complémentairement, la Permanence Logement du CAFA asbl réalise la liste des Logements à Problème(s) (LAP) en collaboration avec le service d'Habitat Accompagné. L'objectif de ce protocole est que ces données puissent être transmises à la Commune et à la zone de police sans préjudice des obligations liées au secret professionnel et dans le respect de la législation relative à la protection de la vie privée. Après avoir remplis la partie la concernant, la Commune diffusera aux services intéressés ladite fiche afin de compléter les informations ou d'initier une procédure d'intervention au cas où un phénomène de marchands de sommeil, de logements insalubres ou de domiciliations frauduleuses auraient été constaté.

L'année 2014 devrait voir se concrétiser plus formellement ces collaborations

Courant 2013, un dossier exemplatif de marchand de sommeil a été mis à l'examen par une juge d'instruction, notamment pour des immeubles sur la commune de Saint-Gilles. A cette occasion le travail de terrain des agents du CPAS a permis d'aider à établir les faits et les travailleurs sociaux ont pu voir que la justice ne laissait pas perdurer des situations considérées à juste titre comme intolérables.

### **Relancer la campagne « louer à tout prix »**

Les différents services communaux et les associations sont régulièrement sollicités par des personnes qui éprouvent des difficultés avec leur propriétaire ou avec leur locataire. Via le groupe logement de la Coordination Sociale, la campagne de sensibilisation « Louer à tout prix » a été un vrai succès en 2009-2010 avec comme objectif restaurer un climat de confiance réciproque entre les propriétaires et les locataires en responsabilisant les deux parties. Le CPAS souhaite relancer cette campagne en 2014 pour mettre l'accent sur le dialogue et restaurer un climat de confiance lorsqu'il fait défaut.

14 affiches ont illustrées cette campagne où des slogans en rimes ont fait passer un message préventif sur l'état d'insalubrité du logement, le respect des engagements mutuels dans le cadre du bail et les droits et les devoirs en matière de bail. Cette information a été affichée dans les services communaux et les réseaux associatifs ainsi que chez les commerçants, accompagnée de notes pédagogiques spécifiques par sujet.



### **Le secteur Logement au sein du département Prévention Adulte / CAFA**

La crise du logement persiste de manière durable. Aussi, avoir accès au logement et disposer d'un habitat de qualité restent au cœur des préoccupations du public depuis de nombreuses années. Ces besoins sont abordés dans le cadre du département prévention adultes au travers de services « logement » mis en place en partenariat avec le CAFA ASBL tels que :

- La Permanence Logement (projet mixte CPAS/CAFA ASBL)
- La Table du Logement (projet mixte CPAS/CAFA ASBL)
- La Permanence Rénovation (projet CAFA ASBL)
- L'intervention en développement local intégré (projet CAFA ASBL)

Ces services articulés au dispositif d'intervention du CPAS touchent à la fois les locataires et les propriétaires, et interviennent de la recherche de logement à la résiliation du bail, ou encore, du constat d'insalubrité à l'accompagnement à la rénovation du bien, en ce compris, les investissements réducteurs d'énergie. Ils sont accessibles dans le souci de prévention à tous les habitants de Saint-Gilles.

Les différents intervenants du logement rencontrent le public et répondent à ses demandes. Pour le secteur logement en 2012, cela représente :

	<b>Perm. Logement</b>	<b>TL</b>	<b>Perm. Rénov.</b>	<b>Agent DLI</b>	<b>TOTAL</b>
Ménages Rencontrés	707	1 120	190	+/- 500	<b>2 517</b>
Nbre de rencontres	1 718	2 922	592	/	<b>5 232</b>
Suivis / accompagnements	366 (52 %)	20 (1,8%)	113 (59,5%)	/	<b>499</b>
Intervent <sup>o</sup>	2 171	2 962	827	/	<b>5 960</b>
Animations	10	/	6	2	<b>18</b>
Participants	109		90	20	<b>219</b>

Le secteur logement du CAFA apporte aide et soutien à un nombre important d'habitants saint-gillois et doit disposer d'une infrastructure permettant l'accueil d'un public de plus en plus nombreux.

La Permanence Logement accueille les locataires saint-gillois et propriétaires de biens situés à Saint-Gilles qui rencontrent un problème en matière de location de logements. Les familles

reçues à la Permanence Logement du CAFA sont pour 87 % des locataires, 7 % des propriétaires et pour 6 % des familles en rupture de logement. Cette crise de l'habitat entraîne des complications, le temps d'attente pour l'obtention un logement public augmente, il est de plus en plus difficile d'accéder à un logement privé de qualité, etc. La Permanence Logement procède à une inscription systématique des ménages ayant droit aux logements publics, visite les logements insalubres en vue d'une négociation avec le bailleur des lieux ou en vue d'accéder aux Adils, rédige des courriers pour revendiquer les droits et devoirs des parties, etc. Depuis 2007, le CAFA regroupe toutes les informations relatives aux logements insalubres de Saint-Gilles<sup>12</sup> et gère cette liste afin d'éviter que le public CPAS/CAFA ne s'y installe. En 2011 et 2012, le CAFA a travaillé sur une mise en veille du problème de relogement de familles exploitées par des marchands de sommeil. Une collaboration intense avec la DIRL s'est mise en place en 2013 pour traquer ce genre de situation.

À la Permanence Logement de nombreuses familles viennent s'informer sur leurs droits et devoirs en matière d'accès ou de gestion d'un logement. Nous constatons que ces problèmes s'accroissent, 52 % d'entre elles nécessitent un suivi pour le traitement d'une problématique spécifique (accès à un logement de qualité et adéquat pour la famille, insalubrité des lieux, arriérés de loyers/charges, expulsion, etc.). Le nombre de familles en rupture de logement s'accroît également.

	Demandeurs	Visites	Interventions
Année 2010	734 52 % de suivis	2 079	2 511
Année 2011	758 56 % de suivis	2 053	2 461
Année 2012 *	707 52 % de suivis	1 718	2 171
* La Permanence Logement a fonctionné avec une moyenne de 1,5 AS (à la place de 2,5 AS) pendant le courant de l'année 2012, ce qui a occasionné une baisse de 6.7% des dossiers traités dans le service.			

Le profil du public rencontré en 2012 est à 94% du public saint-gillois. 39% bénéficie d'un revenu de remplacement (allocations sociales), 29% bénéficie du revenu d'intégration sociale, 26 % sont salariés, 5% sont étudiants et 1% sont indépendants.

Les problèmes de logement ne touchent pas seulement les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et les allocataires sociaux, mais également, les salariés bénéficiant d'un revenu moyen. 75,1 % des ménages dont les revenus sont identifiés vivent avec moins de 1 239 € / mois, considéré comme un revenu moyen.

La Permanence logement mène également depuis de nombreuses années sur le plan collectif par la production d'une série d'outils et de documents très utiles et leurs animations (bail type, grille évaluation logement...)

Depuis 2007, la Permanence Logement traite le relogement des ménages non bénéficiaires du RIS expulsés de leur logement. Le nombre de ménages concernés ne cesse d'augmenter<sup>13</sup> puisque les usagers ont des difficultés à payer le loyer prévu alors qu'ils doivent faire face à des factures énergétiques en hausse, à une augmentation du coût de la vie en général, etc. Depuis 2010, une collaboration intense s'est développée entre le SS du CPAS et la Permanence Logement afin de traiter les logements insalubres occupés par des

<sup>12</sup> Tous les logements frappés d'une interdiction de louer régionale (Direction de l'Inspection Régionale du Logement) ou communale (Arrêté d'Inhabitabilité pris par le Bourgmestre), ainsi que les logements jugés insalubres par les AS du SS CPAS et les AS de la Permanence Logement CAFA.

<sup>13</sup> 224 ménages orientés vers le CAFA en 2007 – 315 ménages orientés vers le CAFA au 28 novembre 2012

ménages bénéficiaires du RIS. En 2006, 15% du public de ce service était bénéficiaire du RIS, nous en comptons 30 % en 2011.

Dans un contexte où les listes d'attente d'accèsion aux logements sociaux ou à caractère social (Commune, AIS) ne désengorgent pas et où les loyers payés sur le marché locatif privé demeurent inabordables pour les allocataires sociaux et infra salariés, de plus en plus de familles consultent le service pour obtenir une aide financière au paiement du loyer.

Hors, seule l'ADIL (Allocations de déménagement-installation et de loyer) existe, si l'on quitte un logement inadapté ou insalubre (occupé depuis plus d'un an) pour s'installer dans un logement adapté et salubre. En 2012, 254 visites à domicile ont été réalisées pour traiter la problématique de la salubrité du logement occupé, soit 36 % des dossiers traités dans le service dont 29 % émergent au CPAS.

Pour les années à venir la Permanence Logement :

- Poursuivra l'accompagnement au maintien, dans de bonnes conditions, du public dans son logement actuel, vu les loyers pratiqués sur le marché locatif privé, et soutien du public lorsque l'obligation de déménager sera incontournable.
- Poursuivra le travail de repérage des logements insalubres, interventions amiables auprès des bailleurs, et mise en œuvre de la procédure de sanctions à l'encontre des mauvais bailleurs (DIRL).
- Poursuivra des ateliers collectifs sur des thématiques « logement » pour les habitants saint-gillois.
- Poursuivra des Ateliers Urbains avec des associations issues de la cohésion sociale.

#### Projet Tontine :

En 2012-2013, la Permanence Logement a participé activement au travail de réflexion visant la création d'une tontine saint-gilloise. L'idée d'apporter un soutien actif à 23 familles souhaitant acheter leur logement en régions bruxelloise ou wallonne, via les Fonds du Logement, a germé au sein du groupe logement de la Coordination Sociale de Saint-Gilles. Dès janvier 2014 et jusqu'à juin 2016, le CAFA aura un rôle central dans la future tontine puisque nous serons impliqués dans les trois axes de travail, à savoir : l'un des partenaires sociaux à assurer le suivi de 3 familles, le seul partenaire qui analysera (avant achat) l'état technique du logement à acquérir par les 23 familles et le co-coordonateur de la tontine saint-gilloise (avec le Codes ASBL).

Le service de la Table du logement, repère actuellement en moyenne, 2.000 offres de location sur Saint-Gilles par année civile. Il se concentrera principalement sur ses missions d'accompagnement à la recherche locative. Pour 2014, la TL va modifier son fonctionnement pour s'orienter vers du travail collectif.

	Visiteurs	Fréquentation
Année 2010	3 132	20 personnes/permanence
Année 2011	3 333	22 personnes/permanence
Année 2012	2 922	19 personnes/permanence

La fréquentation du service est impressionnante d'année en année (38% bénéficiaires du RIS, 21% chômeurs, 17% salariés, jeunes en rupture familiale, séparations-divorces,

migrants, CE, etc.) alors que le nombre de logements mis en location est constant. Par ailleurs, la moyenne des loyers pratiqués sur le marché locatif privé de Saint-Gilles stagne vers le haut. Malgré les récentes statistiques relevant une diminution de la croissance des loyers à Bruxelles, il ne s'agit là que de moyennes régionales et il devient impossible de louer à moins de 500 €/mois à Saint-Gilles quel que soit le type de logement recherché. Ceci pose évidemment question pour le public émergeant au CPAS ou bénéficiaire d'allocations sociales.

Sur base de ces évolutions, il n'y aura plus de prospection directe du marché locatif par les travailleurs sociaux, mais des ateliers collectifs de recherche de logement seront organisés, transmettant ainsi un apprentissage de l'outil informatique pour trouver soi-même des offres de location sur le net, mise à disposition du Vlan, comment se présenter au téléphone pour décrocher une visite de logement, quelle attitude adopter lors de la visite du logement, que faut-il regarder lorsqu'on visite un logement, etc.. Dans le même temps, nous informerons sur comment s'inscrire dans les logements publics (types de logement, formalités à remplir, documents à regrouper, etc.), sur l'accès aux aides financières liées au relogement (garantie locative du fonds du logement ou du cpas et Adil), etc. Ce processus de transmission promeut donc une plus grande indépendance et autonomie des personnes afin d'accroître les opportunités face aux logements.

La Permanence Logement : dans ce contexte, et vu le travail déjà accompli en matière d'énergie, en 2012, le CAFA ASBL, comme toutes les associations-membres du Réseau Habitat, a demandé à la Ministre de la RBC de la rénovation urbaine, d'octroyer des moyens supplémentaires à la **Permanence Rénovation** dans le but de reconnaître le travail réalisé aujourd'hui en matière de conseils URE et suivis de travaux améliorant les performances énergétiques des logements/bâtiments avec/sans prime énergie, prêt vert social... Vu l'acceptation du dossier introduit, un conseiller technique énergie a intégré la Permanence Rénovation du CAFA en janvier 2013.

Bilan chiffré de la période du 1/9/2012 au 28/05/2013 (près de 9 mois) des actions plus spécifiques en matière d'énergie :

<b>Origine du 1<sup>er</sup> contact</b>	<b>Nombre de demandeurs</b>	<b>Sujet énergétique abordé</b>
Permanence Rénovation/Energie	82 demandeurs : - 18 bailleurs (dont 10 partiellement occupants) - 63 propriétaires-occupants - 1 locataire	Toiture/isolation 41 Isolation des murs 11 Isolation du plancher 4 Châssis 36 chauffage 36 ventilation 11 Citerne de récupération 3 Info sur matériaux écolo 2 Audit 3
Eco&Co	30 locataires	Audits 32
<b>Total</b>	<b>112 demandeurs</b>	<b>Interventions 179</b>

Les sujets énergétiques principalement abordés avec les demandeurs de la Permanence Rénovation/Energie (en fonction du projet de rénovation envisagé) sont, par ordre de priorité : 28 % toiture/isolation ; 24,5 % châssis ; 24,5 % chauffage ; 7,5 % ventilation et 7,5 % isolation des murs.

Une réflexion interne est en cours pour améliorer l'efficacité du dispositif CAFA en matière d'énergie, accroître les synergies entre les actions menées par Eco&Co, la Permanence Logement/ Rénovation/Energie et la permanence endettement/énergie. Les outils et réflexions du dispositif MEH alimentent également cette réflexion.

Pour les années à venir la Permanence Rénovation / Energie :

- Poursuivra le travail de sensibilisation et de suivis individuels des propriétaires ayant des projets de rénovation
- Développera un travail plus spécifique de sensibilisation et de suivis en matière d'investissements économiseurs d'énergie suite à l'intégration d'un nouveau conseiller au sein de la Permanence Rénovation, et, un partenariat avec Eco&Co du CAFA
- Mettra en œuvre une collaboration avec l'IBGE (structure faitière des 6 MEE locales et pouvoir subsidiant du TP Energie CAFA supplémentaire) et la MEH zone Midi.

Le développement local intégré : Comme pour la permanence rénovation, il s'agit d'un projet porté et financé au niveau du CAFA ASBL, mais qui s'inscrit dans la dynamique et la collaboration des projets en matière de vie dans les quartiers développés tant par le CAFA que par le CPAS.

Dans le cadre du développement de quartier, le DLI du CAFA participe aux AG et CLDI/COQ des contrats de quartier (durables) en cours, informe le public sur les projets qui se discutent et forme les habitants à prendre part au processus de participation. Le CAFA crée des outils, initie des groupes de paroles et évalue la participation dans les contrats de quartier.

Dans le cadre du Contrat de Quartier Durable « Bosnie », un monitoring de quartier a été transmis au Bureau d'Etudes en 2012, de même qu'une demande de soutien des projets « Epicerie Sociale » et « projet de remobilisation » du CPAS. Ces projets ont été jugés nécessaires dans le bas de la Commune et pourront se développer avec le soutien du contrat de quartier.

Dans les prochaines années le développement local intégré :

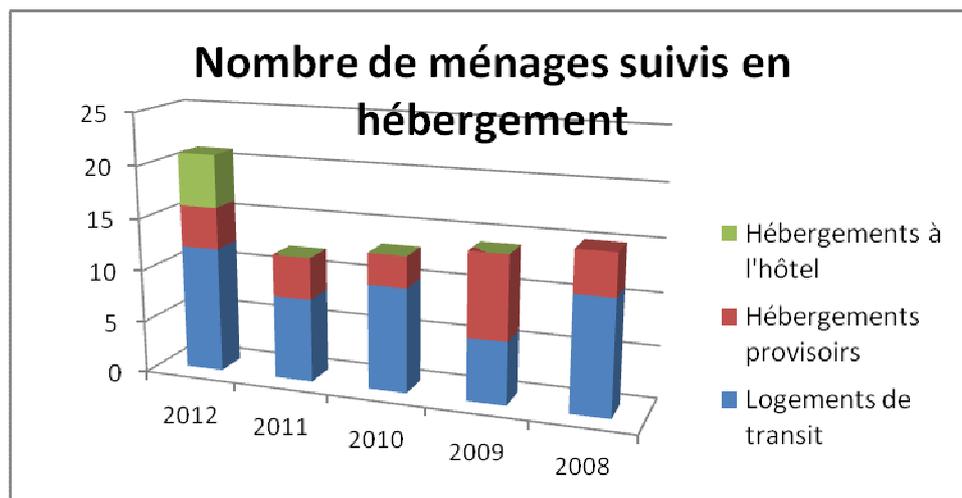
- Poursuivra le travail sur les enquêtes publiques qui ont lieu sur la Commune, en vue de sensibiliser les habitants à une prise de parole sur le devenir de leur quartier.
- Poursuivra le travail de soutien aux commerçants et habitants de l'ASBL « Fort ensemble », et, le contact avec les habitants qui souhaitent un soutien dans un projet constructif pour leur quartier
- Poursuivra le travail d'implication dans le suivi des COQ du Contrat de Quartier Durable Bosnie.
- Actualisera le monitoring complet relatif aux immeubles abandonnés et vides sur tout le territoire Saint-Gillois.
- Mettra en œuvre des outils spécifiques dans le cadre des ateliers collectifs logement et ouverture de « l'Espace Habitat du CAFA » rue de la Victoire 5

### Le Service Habitat Accompagné

Le CPAS, par le biais de son service « Habitat Accompagné », développe des actions de matière préventive, surtout dans les situations d'urgence. La mission générale de ce service est définie par l'article 2 de l'Arrêté de la Commission Communautaire Commune : Article 2 : « Par Habitat Accompagné, est entendu la guidance intensive psychologique, sociale, budgétaire ou administrative, au domicile, de personnes isolées, couples ou familles qui en font la demande et qui ont besoin de cette guidance pour vivre dans un logement individuel, jusqu'à ce qu'ils puissent retrouver leur autonomie ».

Déjà mentionné à plusieurs reprises dans les notes de politique générale (adresse de référence, gestion des logements d'urgence, ...), ce service, partiellement financé dans le cadre d'un agrément COCOM « habitat accompagné » se charge également de l'accompagnement des personnes en cas d'expulsion.

Depuis 2007, à part les 3 pôles d'action déjà existants (le suivi psychosocial, administratif et la guidance budgétaire, l'accompagnement psychosocial dans le cadre des logements de transit et l'accompagnement des personnes lors de l'expulsion), 3 nouveaux pôles d'action ont été développés : le suivi social lors d'un hébergement provisoire à la RLT ou à l'hôtel, l'Education à la Prospection Locative et le suivi social des personnes en adresse de référence. 263 ménages ont été suivis par Habitat Accompagné en 2012, dont 79 ont été des dossiers d'expulsions locatives.



Dans le cadre du renforcement de partenariats logement, le service Habitat souhaite continuer à se réunir mensuellement avec l'AIS, le service social de la commune, le secteur logement du CAFA, le Foyer Saint-Gillois et la Régie foncière.

En effet l'échange de pratiques avec les autres services d'Habitat Accompagné subventionnés par la COCOM est très important, nous allons continuer à participer aux réunions annuelles des travailleurs sociaux des services d'HA pour avoir une réflexion sur différents sujets comme les sans-abris, les adresses de références, les logements de transit, etc...

En 2014-2015 un nouveau dispositif pour des statistiques communes demandées par la COCOM devra être mis en place. Actuellement nous devons nous aligner sur la notion de

suivis intensifs et de soutiens avec HA de Bruxelles-ville et si possible avec les autres services d'HA subventionnés par le COCOM. Nous attendons pour le début de l'année 2014 des instructions et des lignes directrices du service d'inspection de la COCOM.

### **L'Agence Immobilière Sociale**

L'Agence Immobilière Sociale et sa centaine de logements sociaux représente un autre levier d'action très précieux sur le territoire communal en matière de solution aux problématiques de logement. Le lien entre le CPAS et l'asbl se matérialise par la mise à disposition d'une partie de son personnel (au sein du service logement première ligne ainsi que dans le cadre de l'art.60).

L' AIS met en location à un tarif social des logements pour la majeure partie appartenant à des propriétaires privés (plus de 80% du parc des 101 logements de l' AIS au 30/09/2013) avec la chance de disposer de 2 logements de plus de 4 chambres et de 11 logements de transit.

Elle contribue à loger aujourd'hui près de 200 personnes essentiellement sur la commune de Saint Gilles (89% des logements de l' AIS). Elle est par ailleurs l'une des rares AIS en région bruxelloise à offrir des logements exclusivement à des ménages en dessous du seuil d'admission au logement social<sup>14</sup>.

La dynamique actuelle est donc celle d'une structure de première ligne active dans le logement et la réinsertion professionnelle et de plus en plus professionnalisée mettant à disposition des logements de bonne qualité à un prix largement inférieur au prix du marché. Ce qui a pour avantage de permettre une meilleure intégration des politiques sociales à l'égard du public largement précarisé.

Les perspectives de logements en AIS pour les années qui viennent ne manquent pas. Le secteur-et ses 22 AIS Bruxelloises - est en pleine croissance (3.500 logements annoncés pour la fin de l'année 2013) et jouit d'une excellente réputation ainsi que d'un soutien important des pouvoirs publics. L'histoire de l' AIS de St Gilles n'a pas permis de faire croître le parc de l'agence Immobilière sociale de façon optimale ces dernières années (les pertes « volontaires » de logements ont compensé les nouvelles prises en location) mais les mois et années qui viennent s'annoncent plus heureux.

L' AIS peut raisonnablement espérer une croissance annuelle de 8 à 15% de son parc dans les années à venir. Elle doit pour cela veiller à organiser cette croissance afin qu'elle soit maîtrisable et raisonnable.

L' AIS cherchera donc à étendre son parc locatif mais en privilégiant les grands ensembles (plus simples et cohérents à gérer) plutôt que les logements isolés sur le territoire communal. Pour cela, elle veillera à utiliser l'ensemble des leviers à sa disposition et cherchera à optimiser ses relations avec les acteurs habituels de son environnement mais aussi le secteur privé, extrêmement important dans le dispositif AIS. Ainsi un partenariat optimal Commune-CPAS-Architectes-Entrepreneurs peut s'avérer fructueux dans le cadre de la rénovation urbaine du territoire bruxellois en particulier sur le territoire Saint-Gillois. Cela pourra donc profiter à l' AIS saint-gilloise et permettre de loger les nombreuses personnes en attente d'un logement social à Saint Gilles.

---

<sup>14</sup> Pour un candidat vivant seul : 21.118,78 Euros, pour un ménage de plus d'une personne ne disposant que d'un revenu : 23.465,32 Euros. Pour un ménage disposant de deux revenus ou plus : 26.817,53 Euros. Ces montants sont augmentés de 2.011,31 Euros par enfant à charge et de 4.022,63 Euros par personne majeure handicapée.

Au niveau des attributions des logements en AIS, le nouveau code du logement Bruxellois (Moniteur belge du 18 juillet 2013 – erratum Moniteur belge du 26 juillet 2013) et son arrêté d'exécution prévu pour 2014 devront changer sensiblement le mode d'attribution de l'AIS dans les mois et années qui viennent. Des discussions en cours avec la FEDAIS veillent à prendre en compte des spécificités parfois peu prises en compte dans l'ordonnance, mais on s'oriente vers un mode d'attribution au sein de l'AIS de Saint Gilles beaucoup dont l'évolution fondamentale sera l'intégration des locataires.

La stabilisation de la situation administrative et financière de l'asbl, ainsi que le retour vers un niveau de risque locatif normal permettra dès le début de 2014 de dessiner une stratégie d'évolution à plus long terme pour l'AIS. Celle-ci répondra aux évolutions de son cadre d'agrément par la région, à son statut d'initiative d'économie sociale ainsi qu'aux conventions liant l'asbl avec le CPAS et la commune. Ce travail prospectif se construira au sein de son conseil d'administration (largement renouvelé en 2013).

Parmi les pistes qui seront étudiées figure le renforcement de la dimension ISP de l'AIS et une meilleure exploitation de l'effet de levier que représente la gestion d'un tel parc de logement pour promouvoir l'éco-rénovation au sein du bâti saint-gillois.

Ainsi, plusieurs métiers alliant expertise professionnelle rare et recherchée et respect de l'environnement peuvent être développés dans le cadre d'une activité étendue de l'AIS. Nous pouvons citer à titre d'illustration le flochage d'ouate de cellulose pour isoler les toitures, le plafonnage à l'argile ou encore l'enduisage à la chaux mais aussi le nettoyage écologique.

Ces différents métiers en développement s'inscrivent dans une perspective bruxelloise plus large puisque tous les nouveaux bâtiments devront être construits avec des standards énergétiques de maisons passives dès 2015 ce qui nécessitera des isolations performantes et écologiques. Il apparaît, par ailleurs, que de plus en plus de personnes soucieuses de l'environnement et de leur santé (la pollution intérieure des logements pose, en effet de plus en plus, question de par l'utilisation de plus en plus intensive de matériaux synthétiques et chimiques à usage domestique) s'orientent vers des matériaux plus sains et plus écologiques et que les matériaux naturels de type argile et chaux peuvent contribuer à assainir l'environnement intérieure des habitations. Ces solutions offrent par ailleurs, de par certaines spécificités, de bonnes solutions pour les problèmes de condensations et d'humidités dans certains logements, sociaux notamment- car souvent sur-occupés, occupés par des personnes que l'âge ou la fragilité sociale ou psychologique rend sédentaire, ou qui nécessitent des rénovations lourdes hors de prix ou difficile à mettre en œuvre dans du logement social - car ils ont des propriétés naturelles éprouvées. L'argile a par exemple la capacité de réguler l'atmosphère d'une pièce en absorbant facilement le surplus d'humidité qu'il restituera par après.

Le recours à ce matériau réduit donc les variations d'humidité de la pièce et empêche la saturation en eau. Le coefficient d'inertie thermique de l'argile permet de plus d'accumuler la chaleur et de la rendre par rayonnement.

Ces techniques maîtrisées permettraient donc un avantage relativement important sur le marché de l'emploi pour du personnel en réinsertion professionnelle et dans un contexte de crise économique avec un taux de chômage important, cet avantage sera certainement encore accentué dans les années à venir lorsque ces métiers se banaliseront.

### ***Le projet du Mont-Blanc***

Ces unités seront destinées à du logement de transit pour femmes isolées avec jeunes enfants. Un accompagnement psychosocial intensif des usagers sera effectué par le CPAS. Dans les mois qui viennent, le CPAS va compléter son dispositif par la mise en place de

nouvelles unités de 4 logements dans un immeuble de la rue du Mont-Blanc. Pour rappel, cette maison d'habitation a été léguée au CPAS dans un très mauvais état. Ce sera finalement grâce à une meilleure coordination des équipes par le service technique du CPAS, et au travail en interne et grâce à un apport de donateurs privés que le projet verra le jour. Des complications avec l'entrepreneur en charge des travaux lourds auront encore postposé la finalisation de ce chantier pour quelques mois.

Les parachèvements intérieurs sont entièrement achevés en interne, à l'exception des meubles de cuisine qui doivent être prochainement installés. Les travaux de remplacement de châssis, d'isolation de toiture et de façade arrière confiés à une firme externe à l'issue d'une procédure de marché public ont enfin pu être achevés et réceptionnés.

L'entièreté des travaux d'électricité, de chauffage, de plomberie, d'isolation intérieure, de menuiserie intérieure, de plafonnage-enduisage et peinture ont été réalisés par les ouvriers du service technique. La majorité d'entre eux étant sous contrat d'insertion socioprofessionnelle article 60, et donc non professionnels à la base, l'excellent résultat de l'exécution est autant une source de motivation que de satisfaction partagée avec ces agents qui ont pu se professionnaliser et acquérir des bases très solides pour leur avenir professionnel.

Les ouvriers ayant été affectés à ce chantier, ont pu expérimenter et développer un bon esprit d'équipe, et, fiers du résultat technique atteint, ils sont demandeurs de nouveaux défis du genre à relever en interne. L'impact sur leur motivation au travail a donc été très positif.

### ***Rénovation des Platanes – Logements 67 Rue De La Victoire***

Dans le cadre de la dotation au développement du programme triennal d'investissement 2010-2012 allouée par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, le CPAS a inscrit en vue d'une subsidiation un projet d'utilisation rationnelle de l'énergie en matière de production d'eau chaude sanitaire et de chauffage dans le bâtiment de logement de transit dit 'Les Platanes' et sis au 67 rue de la Victoire.

Le projet a été retenu par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et bénéficie d'un subside au taux de 90% du montant des travaux. Ce projet est l'un des premiers à faire appel à la technologie des pompes à chaleur associée à celle des panneaux solaires à être subsidié par la Région de Bruxelles-Capitale. Le chantier a démarré en le 13 mai 2013 pour s'achever le 25 octobre 2013.

C'est une réussite complète, la facture énergétique de ce bâtiment sera réduite au quart e sa situation avant travaux. A titre d'illustration, l'eau de chauffage, préchauffée par les panneaux solaires puis par le biais de deux pompes à chaleur qui récupèrent la chaleur de la cage d'escalier de secours, arrive déjà à la chaudière à une température de 53°C par temps de grisaille et malgré une température extérieure inférieure à 10°C. La chaudière ne doit donc quasiment fonctionner que pour la production d'eau chaude sanitaire.

Ce bâtiment de quinze flats, dont sept réservés aux logements de transit, est confié en gestion locative à l'Agence Immobilière Sociale de Saint-Gilles et est donc exclusivement affecté au logement de personnes répondant à des critères propres au logement social.

### ***Printemps du social 2013 - propositions concernant le logement***

Comme pour les autres thématiques, les réflexions et propositions des participants au printemps du social ont alimenté le contenu de ce programme, nous en remettons ici quelques unes en évidence pour clore ce chapitre :

Augmenter le parc de logements:

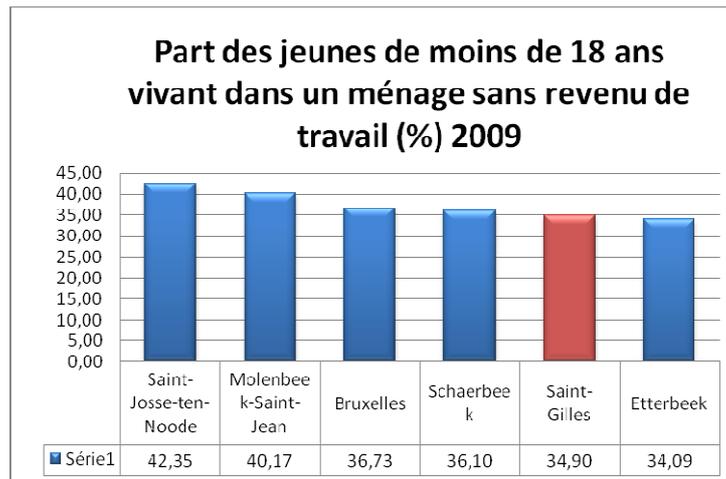
- **Lutter contre le vide locatif** : réquisitionner et rénover les logements vides ou les bureaux vides et les transformer en logements sociaux, avec éventuellement compensation financière pour le propriétaire. Faire une ordonnance régionale concernant les dessus de commerce, occupation des bureaux et logements vides.
- Créer une **plateforme de lutte** public/privé contre les logements vides.
- **Renforcer et augmenter les AIS** : augmenter le parc à gérer, mieux communiquer vers des propriétaires potentiels sur le fonctionnement des AIS.
- Octroyer plus **d'incitants financiers** pour la rénovation en cas de logement insalubre.

Augmenter les logements alternatifs :

- **Créer des logements d'urgence et de transit** : développer des logements ouverts sans procédure administrative (ex : caravanes...).
- Créer plus de **logements supervisés** dans un espace communautaire avec un suivi psycho-social.
- Créer des **logements d'insertion avec mise à l'emploi** liée à la rénovation du logement en question.

### 3.5. Jeunesse

Au niveau démographique Bruxelles est la seule Région en Belgique qui connaît un rajeunissement de sa population. En 1991 la Région de Bruxelles-Capitale était encore la Région avec l'âge moyen plus élevé, alors qu'elle est aujourd'hui la plus jeune. Par rapport à la Flandre et à la Wallonie, la Région bruxelloise compte aujourd'hui la plus grande proportion de jeunes entre 15 et 34 ans : 29,8 %. Cependant, des différences notoires subsistent au sein même de la région et notamment au niveau des quartiers : le «croissant pauvre» connaît un rajeunissement, alors que les quartiers les plus riches vieillissent plus vite que la moyenne nationale.



Source <sup>15</sup>

Selon les chiffres du monitoring des quartiers, de 2005 à 2009 la commune de Saint-Gilles a changé le pourcentage des mineurs qui vivent dans un ménage sans revenu de travail de 42% à 34% en 4 ans. Même si nous avons diminué considérablement ces chiffres nous ne devons pas négliger la population des mineurs et des jeunes qui continue à augmenter régulièrement depuis quelques années. Malheureusement se sont les jeunes qui se profilent comme la population la plus fragile face à la pauvreté.

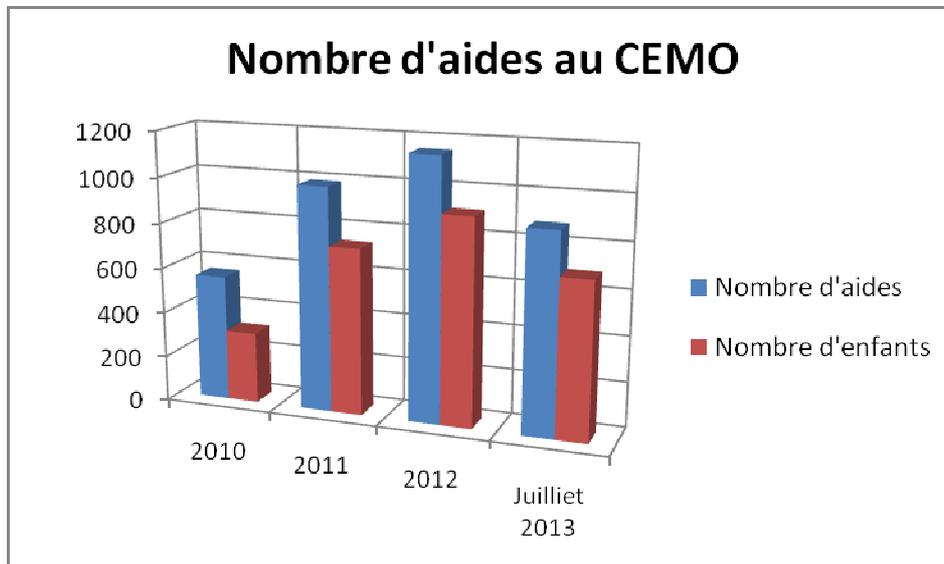
En écho à la charge que représentent pour la commune les conséquences du boom démographique, principalement sur les crèches et l'enseignement, la croissance de la population communale par un plus grand nombre d'enfants et de jeunes se traduit également au niveau du CPAS par une charge accrue en lien avec ce public.

Dans la continuité du travail social de la dernière législature, nous allons axer le travail de ces 6 prochaines années sur l'amélioration des conditions de vie des jeunes et des mineurs dans le respect de la dignité humaine. Les trois grandes lignes de travail seront dans cette optique le soutien à l'accrochage scolaire, la lutte contre la précarité des jeunes et les résolutions des problèmes liés à la monoparentalité.

S'il s'agit, sans conteste, de problématiques majeures, visibles et donc sources d'insécurité, ces « comportements » ne sont, dans la réalité, que la partie immergée de l'iceberg des difficultés vécues par les enfants, les jeunes et les familles. Particulièrement ceux et celles dont les compétences sont dépassées ou les connaissances inadaptées, qui sont confrontés

<sup>15</sup> <https://monitoringdesquartiers.irisnet.be/maps/statistiques-revenus-bruxelles/condition-sociale-region-bruxelloise/part-des-jeunes-de-moins-de-18-ans-vivent-dans-un-menage-sans-revenu-de-travail/0/2009/#>

à un fort risque d'exclusion sociale. Catégorie de la population qui a cessé de croire en l'amélioration de son sort dans le contexte d'un État-providence censé permettre un degré crédible d'égalité des chances et dont « l'héritage social » fait obstacle à la réalisation de cette promesse d'égalité.



Pour l'année 2013 le CPAS a vu augmenter son nombre d'aides enfants et surtout les enfants bénéficiant de nos services. Pour juillet 2013, 689 enfants différents ont bénéficiés d'une aide enfant comparé à 549 au même moment de l'année 2012. Nous avons donc eu une augmentation de notre public de 23,21%. Les aides enfants reprennent des aides aussi variées que : l'achat de lait à la Centrale d'achats, les frais de scolarité, les repas scolaires, les réquisitoires, les frais de crèche pour enfants des personnes ayant trouvé un emploi en ISP.

Au regard de l'ensemble des personnes aidées par le CPAS de Saint-Gilles, la catégorie « moins de 18 ans » représente 16,91% du nombre total de personnes aidées.

Dans le cadre de sa mission, le CPAS est déterminé par plusieurs articles de la loi organique des Centres Publics d'Action Sociale de 1976. Comme l'art. 57 par. 2 où : « *Le centre public d'action sociale a pour mission d'assurer aux personnes l'aide due par la collectivité ... Il assure non seulement une aide ... curative mais encore une aide préventive ... Cette aide peut être matérielle, sociale ... ou psychologique ...* ». Ainsi l'art. 57 par. 3 explique que : « *Le centre exerce la tutelle ou à tout le moins assure la garde, l'entretien et l'éducation des enfants mineurs d'âge qui lui sont confiés par la loi, les parents ou les organismes publics* ». Même si cela n'arrive plus depuis quelques années il est de la responsabilité de l'institution de veiller de la meilleure manière à assurer un suivi global (psychologique, matériel, social, préventif, éducationnel...) des mineurs aidés par le CPAS.

Comme outil, le CPAS de Saint-Gilles est à l'origine depuis bientôt 30 ans, dans les secteurs de la prévention, de l'enfance et de la jeunesse, le CEMO / Service jeunesse du CPAS de Saint-Gilles est chargé de l'Aide en Milieu Ouvert (AMO) des enfants et des jeunes saint-gillois de 0 à 18 ans – et de leur famille. Rappelons ici la scission de l'activité extrascolaire en 2008 développé dans les notes de politique générales précédentes, le Cemôme reste évidemment un partenaire privilégié.

Dans le cadre relatif à l'agrément des services d'aide en milieu ouvert, l'Arrêté du 15 mars 1999 explique dans l'art. 2 que : « *Le service d'aide en milieu ouvert ... a pour activité l'aide*

*préventive au bénéfice des jeunes dans leur milieu de vie et dans leurs rapports avec leur environnement social. L'aide préventive comporte nécessairement l'aide individuelle, l'action communautaire et éventuellement l'action collective ». Ainsi que l'art. 3 où : « L'aide individuelle est une aide sociale et éducative ... Par aide sociale et éducative on entend principalement : un travail d'écoute, d'accompagnement et d'orientation ... un travail de médiation entre le jeune et sa famille... »*

Le service jeunesse du CPAS est donc composé de deux entités. Les deux équipes travaillent ensemble au quotidien afin d'assumer à la fois les missions d'un service jeunesse de CPAS et les missions d'un service AMO. La plupart des missions peuvent être considérées comme complémentaires afin d'apporter une aide globale aux jeunes et aux familles. Jusqu'à présent, le cadre global d'intervention s'inscrit essentiellement dans la philosophie AMO : fondé sur trois axes d'intervention :

- assurer l'accompagnement individuel et l'aide préventive au bénéfice des enfants et des jeunes dans leur milieu de vie et dans leur rapport avec l'environnement social.
- soutenir le développement de projets collectifs et communautaires et permettre au public cible d'y accéder afin de favoriser l'accueil, la solidarité et la mixité sociale.
- favoriser les contacts, les partenariats et le travail en réseau.

Cette approche, et la définition des priorités du service jeunesse figureront également au cœur du travail à réaliser sur une refonte du partenariat associatif régissant actuellement le fonctionnement du pôle jeunesse du CPAS.

L'objectif à poursuivre est de veiller à répondre au mieux aux besoins de la population en gardant le bénéfice « historique » saint-gillois d'une articulation AMO-CPAS. Si les complémentarités de ces moyens d'actions ne font aucun doute, leur opérationnalisation nécessite une approche attentive et adaptée aux priorités socio-économiques du territoire et aux moyens budgétaires toujours insuffisants pour répondre à tous les besoins observés. C'est par ailleurs l'objet de réflexions (et l'absence d'accord à l'heure d'écrire ces lignes...) aux niveaux régional et communautaire dans le cadre du travail mené pour définir un protocole d'accord CPAS-AAJ.

Le Comité Spécial d'Aide à la Jeunesse restera un cadre structurant pour échanger entre Conseillers de l'action sociale et travailleurs, tant sur les décisions d'aides individuelles que sur les enjeux plus stratégiques de la politique jeunesse de l'institution tout au long de cette prochaine législature vu le succès de cette démarche. Un comité à blanc Jeunesse sera organisé début de l'année 2014, ce comité est notamment l'occasion d'arrêter des lignes de conduites spécifiques applicables à la généralité des cas.

Enfin, les missions s'exercent sur base, d'une part, du principe d'universalité en vertu duquel elles s'adressent à tous les enfants et les jeunes, et d'autre part, de la volonté d'offrir une attention toute particulière à l'égard des enfants, des jeunes et des familles les plus vulnérables et/ou ayant des besoins spécifiques.

En ce qui concerne ce public spécifique, le pôle jeunesse du CPAS poursuivra le travail sur les 6 années à venir selon la continuité des projets en cours et les thématiques développées ci-dessous :

### ***Continuer à soutenir les écoles de devoir et les soutiens scolaires***

Conscient de l'insuffisance de la remédiation scolaire sur le territoire saint-gillois, le CPAS de Saint-Gilles continue à soutenir plusieurs projets d'écoles de devoirs afin de compléter les dispositifs existants. En effet, le travail mené notamment dans le cadre de l'Agenda 21 et le

Printemps du Social 2013 a mis l'accent sur le problème du décrochage scolaire, problème que l'on retrouve également dans la réflexion sur l'insertion socioprofessionnelle. Saint-Gilles est la deuxième commune avec la plus grande proportion d'élèves en première année de secondaire avec au moins deux ans de retard, (24% de la population d'élèves inscrits à temps plein).

Le projet Pass'Pass'a abouti à la création par le CEMO d'une école de devoirs et de soutien scolaire individualisé depuis 2010. Le public visé par cette initiative concerne les enfants entre 6-12 ans et la capacité actuelle est de 4 jours par semaine pour 30 enfants. Projet repris par le CEMôme en septembre 2013, il continue à garantir une certaine mixité dans le groupe d'enfants car même si le public est principalement connu des services du CPAS, il ne s'agit pas d'une condition nécessaire pour avoir accès à ce dispositif.

En 2013 le subside «lutte contre la précarité infantile» dans le cadre de la à la participation sociale et culturelle a permis au CPAS de soutenir le projet Solidarité Réussite. Ce projet axé sur la réussite scolaire pour des enfants et des adolescents tout au long de l'année est aussi un travail de partenariat entre notre service jeunesse, les associations concernées par la scolarité et les écoles du territoire. Cette nouvelle méthode de réussite scolaire déjà appliquée en Suisse se base sur un suivi individuel des jeunes par un manager scolaire. Ce manager est un jeune ou une jeune avec de très bonnes compétences dans la matière défaillante de l'étudiant et avec au moins un point commun comme point d'accroche entre lui et son élève ( l'origine, la langue maternelle, la zone géographique qu'il habite, la situation familiale, etc...). Ce projet soutenu par la fondation Roi Baudouin est un outil qui permet aux enfants et aux jeunes du territoire ayant des problèmes scolaires d'avoir accès indépendamment de leur statut CPAS à un outil de réussite.

Le subside « enfants » du Fédéral a également permis au CPAS de soutenir le CIFA, à travers son groupe d'entraide scolaire, qui encadre environ 70 jeunes fréquentant l'enseignement secondaire tout au long de l'année. Ce sont des jeunes issus de milieux socio-économiques précaires qui sont en majorité en échec scolaire ou sujet au décrochage scolaire. L'objectif est que dans la mesure du possible ce subside, continue à soutenir des initiatives qui luttent contre le décrochage scolaire durant les années à venir. Malheureusement nous ne sommes jamais sûrs de son renouvellement.

### **Focus jeunes 16-25 ans, une intégration particulière dans la prévention de la pauvreté**

Quand l'échec scolaire augmente, les années de retard s'accumulent et les jeunes quittent souvent prématurément l'école. En Région bruxelloise, un jeune garçon sur cinq et une jeune fille sur six ont quitté prématurément l'école sans diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Par conséquent ces jeunes ont beaucoup de difficultés à s'insérer sur le marché du travail ; puisque seulement un tiers de ces jeunes bruxellois peu qualifiés ont un emploi. Malheureusement ce sont ces jeunes qui se profilent comme la population la plus fragile face à la pauvreté. Le CPAS souhaite continuer à développer autour des jeunes en recherche d'autonomie tous les outils en prévention par rapport à chaque volet.

Insertion socioprofessionnelle : Le service emploi développe une politique spécifique. Ces jeunes en transition sont souvent confrontés à l'enchaînement des situations difficiles comme le décrochage, l'échec scolaire, le manque de confiance en soi, la dispute familiale, l'abandon du domicile, la précarité et le souci identifié comme le plus récurrent par nos services d'insertion socioprofessionnelle et par notre service social et Jeunesse est l'absence d'un projet de vie. Nos équipes travaillent énormément sur la construction d'un projet de vie qui passe pour plus de 61% des jeunes par la formation (remise à niveau, formation, études confondues), 21% des jeunes 18-25 ans se trouvent en recherche directe d'emploi et 12% de ce public est suivi par Sésame pour la détermination d'un projet

professionnel. Le public 18-25 ans du CPAS représente en 2013 26% des personnes titulaires d'un RIS et 18% des personnes titulaires d'un ERIS. La tendance en 2013 suit les résultats de 2012 avec plus de la moitié du public 18-25 inscrit dans un processus de formation, la tendance semble d'ailleurs se renforcer (65% selon les données approximatives de 2013)

Logement : Le projet KAP (Kot Autonome Provisoire) : Pour les jeunes en difficulté et en recherche d'autonomie dans certains cas forcés par leurs situations de vie le Projet KAP est parmi les projets innovants menés en partenariat par le CEMO et le CPAS comme un projet adapté aux jeunes. Il convient de souligner l'intérêt particulier du projet KAP (Kot Autonome provisoire). Ce projet, initié sur base de l'opportunité des logements détenus par l'asbl rue de Parme, vise à apporter une solution concrète à un des constats des travailleurs sociaux. Il s'agit de la nécessité d'un accompagnement à l'autonomie pour ces jeunes parfois livrés à eux-même bien malgré eux. L'accompagnement se fait au cas par cas en fonction de la situation particulière de chaque jeune mais porte sur la situation familiale et l'histoire du jeune, la gestion du budget, la scolarité ou la formation, la gestion de l'énergie, les questions de santé, la gestion administrative, etc.

Ce projet comporte actuellement 4 unités de logements en collaboration avec l' AIS de Saint-Gilles. Il passera à 8 unités de logements à partir de février 2014 suite à une collaboration avec l' AIS Logement pour tous.

La sexualité des jeunes : Partant du constat que le service reste amené à accompagner de (très) jeunes filles qui souhaitent mener à terme leur grossesse et d'une demande spécifique du CSAJ d'analyser les réponses possibles à ces situations, un groupe de travail a été mis en place concernant l'accompagnement des « mères adolescentes ». Les réflexions concernant ce constat ont amené l'équipe à essayer de comprendre les multiples raisons qui peuvent mener des adolescentes (et adolescents, quand le père s'associe à ce projet) à devenir parent. Le service jeunesse est actuellement un partenaire privilégié pour le soutien à la parentalité dans ces situations souvent fort complexes. Toutefois il convient de s'associer à d'autres partenaires pour assurer par exemple une meilleure prévention sur les implications d'une maternité, mais également en amont sur la sexualité, la contraception, le couple, etc.

Réalisé par le CEMO le projet TAPAS est un répertoire de sexualité et grossesse à destination des jeunes, un outil de prévention général soutenu par le CAAJ (conseil d'arrondissement de l'aide à la jeunesse de Bruxelles et publié en 2011. Cet outil de référence a été retravaillé en 2013 et fera l'objet d'une grande diffusion en 2014 étant donné qu'il sera considéré comme un outil qui couvrira toute la Région de Bruxelles Capitale. Ce projet a par ailleurs permis au service de développer un encadrement particulier autour des familles monoparentales isolées.

### **Développer un encadrement particulier des familles monoparentales isolées en lien avec la précarité infantile**

L'évolution des besoins des enfants, des jeunes et des parents, est marquée notamment par la transformation de la place de l'enfant qui, devenu sujet de droit, s'est affirmé comme un individu à part entière. Elle l'est également par la diversification des formes familiales, l'isolement et la dispersion accentuée des familles, l'évolution des rôles des pères et mères, des femmes et des hommes, ainsi que par les bouleversements sociaux, économiques, culturels ou scientifiques de notre époque.

La « monoparentalité » est devenue ces dernières années une réalité parfois inquiétante de notre société. Bien que ce phénomène ne soit pas nouveau, la stigmatisation de ces mères (le plus souvent) ou de ces pères élevant seul leurs enfants est malheureusement encore

trop fréquente. L'école, le voisin du dessous, le médecin, le juge, ... attendent tous de ce « monoparent » qu'il soit capable d'assumer et de gérer seul ce qui peut parfois s'avérer difficile à deux. Il n'est pas nouveau de réaffirmer que ce sont bien souvent les familles fragilisées par leur histoire, connaissant la précarité, les difficultés financières, les problèmes de logement, etc. dans lesquelles la monoparentalité est la plus fréquente et la plus problématique.

Certaines idées nous invitent à penser qu'il est possible d'envisager une réponse différente et complémentaire à l'action individuelle. Mettre en place une sorte de groupe de solidarité en encadrant collectivement des sous-groupes de familles monoparentales qui pourraient ainsi s'entraider est une piste intéressante.

Les questions éducatives sont les plus fréquentes et le parent seul se sent impuissant et inadéquat. Il souhaite des conseils, de l'aide mais aussi partager son vécu et se sentir moins seul dans ce type de difficultés.

C'est dans ce cadre qu'entrent en action :

Les Ateliers des parents : Beaucoup de parents se retrouvent dans l'incapacité d'aider leurs enfants. Souvent les parents se sentent isolés et démunis face à diverses questions éducationnelles et n'ont pas l'énergie, le temps, les outils pour trouver les réponses. Ils sont davantage préoccupés par leur situation de pauvreté et ne savent pas toujours développer les ressources nécessaires à leurs enfants pour grandir sainement. Pour lutter contre la reproduction de la pauvreté et aider les parents dans la guidance de leurs enfants la Coordination Sociale et le service Jeunesse du CPAS proposent en partenariat avec quelques associations du groupe Jeunesse des Ateliers Parents au sein du CPAS. Ces ateliers consistent en premier lieu en une rencontre participative où les besoins principaux et les demandes des parents sont ciblés en vue de choisir des thématiques à travailler avec un expert comme les émotions de l'enfant, la fixation des limites, les différentes parentalités et leurs difficultés, la scolarité, la vie affective des adolescents, la petite enfance, les relations entre frères et sœurs, etc... Cette première rencontre a eu lieu fin décembre 2013 où avec grand succès 80 parents ont participé à la matinée de travail au CPAS.

Selon les choix des parents, des ateliers seront mis en place et animés par des acteurs de terrain et/ou des experts extérieurs (Ecole des parents, ONE, planning familial, AMO, médiation scolaire...), de façon à que l'apport d'expertise soit fait par des professionnels en la matière. Les ateliers pourront se répéter par rapport aux besoins des parents.

Le CEMO ainsi que d'autres partenaires seront présents afin de permettre aux parents de mieux les identifier et faire appel à eux à titre individuel au besoin. Au niveau de la scolarité, cela permettra notamment de répondre au besoin d'explication des multiples possibilités de parcours scolaires identifiés lors du Printemps du Social.

Le projet des ateliers parents à destination des parents aidés au CPAS de Saint-Gilles est un projet financé avec le subside lutte contre la précarité infantile. Notons qu'en mai 2013 cette initiative a remporté la 2<sup>ème</sup> place du Prix fédéral de Lutte contre la pauvreté avec un don de 1250 euros pour financer le projet.

Fonds fédéral pour lutter contre la précarité infantile : Comme évoqué plus haut, depuis 2010, le gouvernement fédéral alloue un budget annuel supplémentaire en direction du public cible que représentent les enfants précarisés, premières victimes de la crise économique. En effet, les personnes les plus précarisées repoussent à plus tard leurs dépenses pour la formation, les soins de santé et l'éducation. Leurs enfants voient ainsi hypothéquer leur avenir et s'enferment au risque de glisser dans la pauvreté. D'abord exceptionnel, ce budget est maintenant reconduit chaque année.

En soutenant des activités collectives ce subside a permis également au CPAS de mettre en place divers projets à son initiative ou en collaboration avec plusieurs acteurs professionnels de l'enfance ou de la petite enfance dont les projets exposés plus haut ; Ateliers parents, Solidarité Réussite, etc..

Même si le CPAS s'investi largement dans l'élaboration et le suivi des projets collectifs la mission première de l'institution reste la prise en charge d'aides individuelles. Pour l'année 2013 le CPAS a pris en charge plus d'aides individuelles que les années précédentes. (Voir NPG 2012-2011) Nous avons fait un travail d'information et de soutien de multiples aides dans le cadre de demandes individuelles (repas scolaires, frais de garderie, de crèche, de logopédie, de suivi psychologique, frais scolaires, ...). Ce fonds permet également au CPAS de financer des aides sociales dans le cadre de la participation à des programmes sociaux comme les stages sportifs, les plaines de jeux, les camps de vacances, les voyages scolaires, le théâtre parascolaire entre autres pour permettre la participation sociale et l'épanouissement sportif des enfants.

Projet Minimômes : Conscients des besoins particuliers des enfants de 2 ans et demi à 3 ans et de l'impossibilité pour eux de participer aux plaines durant les vacances scolaires, le CPAS a soutenu la mise en place et le développement du projet Minimômes. Ce projet consiste en la mise en place d'un accueil spécifique pour les enfants de cet âge durant toutes les vacances scolaires (18 places accessibles par jour ouvrable). Ce projet travaille le développement du langage, l'apprentissage sur la vie en collectivité puisqu'à cette âge-ci une partie importante de ces enfants n'ont jamais, jusque-là, fréquenté un milieu collectif. Ce projet facilite également la transition entre la famille, la crèche, l'école et soutien l'évolution de l'éveil à l'hygiène et à la propreté des enfants.

Stimulation de la petite enfance et la relation parent-enfant : Les réflexions et échanges autour de ce financement ont également débouché sur la nécessité de mieux répondre aux problématiques telles que le manque de stimulation chez les enfants en bas âge, le besoin d'informer les parents quant à l'importance du jeu (acquisition de compétence, développement du langage) ainsi que les conséquences qui peuvent découler d'une insuffisante stimulation (problème de mémorisation, de concentration, ..).

Conscient des manques identifiés dès la petite enfance et de la nécessité d'agir à la source, le CPAS a soutenu divers projets de psychomotricité et de logopédie à destination des jeunes enfants de nos usagers par le biais de divers partenaires en contact avec ces publics : Itinéraires AMO, CFBI, Quef. Afin de stimuler la relation parents – enfants des projets autour du jeu ont été mis en place avec La Maison des enfants, la Médiation scolaire, le CFBI, Hispano Belga, la Cellule de veille, le Quef et le service social juif.

Améliorer nos liens avec l'ONE : Dans le but de pouvoir développer des projets en commun avec L'ONE sur la stimulation des enfants en bas âges nous avons travaillé en 2013 sur « l'Expo Jouets » au sein du CPAS de Saint-Gilles. Cette exposition de jouets a rempli notre salle Bernier avec une centaine de jeux et jouets pour les enfants entre 0 et 6 ans. L'objectif du projet réalisé en partenariat avec les services de consultations de logopédie et suivis psychologiques de l'ONE était celui de rendre accessible aux parents bénéficiaires du CPAS et aux parents du territoire Saint-gillois un espace d'échange entre des animateurs spécialisés, des jouets de tous types, les parents et les enfants. Cette expo a été un succès, 60 personnes de notre institution ont passé un moment agréable de jeu avec leurs enfants. Cela leur a permis de connaître les jeux les mieux adaptés à leur budget ainsi qu'aux différentes étapes cognitives liés à l'âge de leurs enfants.

**Continuer à faire connaître le service jeunesse du CPAS et ses actions ainsi qu'enrichir les relations avec les acteurs de l'aide à la jeunesse**

Dans le cadre de la réflexion globale sur l'organisation et les priorités du pôle jeunesse du CPAS citons encore deux thématiques AMORce et de CEMObile par les travailleurs.

Le projet AMORce cherche à créer et renforcer des partenariats avec les écoles. L'objectif est de mieux se connaître, mieux savoir ce que chacun fait et donc améliorer la communication. C'est aussi rendre plus visible le service AMO et surtout le CEMO auprès des jeunes car ils seront les futurs « demandeurs » d'aide, donc il s'agit d'un outil préventif et d'information. Le service Jeunesse du CPAS vise plus spécifiquement le 1er degré secondaire.

En outre il s'agit d'aider l'école, d'y apporter un regard extérieur sur une problématique ou une thématique et d'y travailler en collaboration avec les élèves, la direction, les professeurs, etc... Plusieurs écoles sont déjà partenaires : Pierre Paulus (partenaire dans la mise en place d'une cellule EVRAS<sup>16</sup>), Victor Horta, Sainte Marie et Filles de Marie.

Le projet CEMObile est né du constat d'une baisse de fréquentation du public aux permanences autres que celles réservées aux aides financières alors que ces dernières augmentent. L'idée est que si le public ne vient pas au CEMO, le CEMO viendra vers lui. Autrement dit, profiter d'actions sur l'espace public, seul ou en partenariat, pour faire connaître, expliquer ce que propose le service, comment il peut aider les jeunes et familles, etc.

### **Homogénéiser les frais scolaires**

Leur diversité par rapport aux institutions scolaires et leurs montants trop élevés demandés aux parents ont été des problématiques discutées lors du Printemps du Social 2013. Par rapport au **frais scolaires**, le service jeunesse du CPAS gère ces frais essentiellement par le biais des aides financières et constate ainsi le décalage entre le décret de gratuité scolaire et la réalité des frais malheureusement souvent ingérables pour les familles émergeant au CPAS. Le service jeunesse souhaite approfondir « l'état des lieux » sur la question des frais scolaires principalement au niveau local mais revoir également le cadre juridique car les abus sont nombreux. Le CPAS mènera une réflexion globale concernant les prises en charge des frais scolaires afin de proposer des formes d'aides innovantes et pouvant profiter au plus grands nombre d'enfants en difficulté pour que ceux-ci, ou leur parents, ne soient plus victime de discrimination.

A ce sujet les premières réunions d'échange entre les écoles du territoire, notre service jeunesse et le service de l'enseignement de la Commune de Saint-Gilles ont déjà eu lieu en 2013 afin d'établir une collaboration entre les écoles et le CPAS et une possibilité d'homogénéisation des pratiques. Cette initiative se poursuivra en 2014 dans le but d'aboutir à des actions concrètes dans les années à venir.

Au niveau santé, il a été proposé, lors du Printemps du Social de mener des ateliers de prévention (santé alimentation et hygiène) directement dans les écoles. En vue de sensibiliser les publics des leur plus jeunes âge et d'atteindre leurs parents par effet « boule de neige ».

---

<sup>16</sup> <http://www.sante.cfwb.be/index.php?id=1163>

### **3.6. Personnes âgées**

Notre Région compte 18.44 % de plus de 60 ans pour 22.99 % en Belgique. L'intensité du vieillissement, c.à.d. la proportion de plus de 80 ans par rapport au total des plus de 65 ans est par contre plus élevée à Bruxelles. Il y a actuellement 32.81 % de plus de 80 ans alors que la moyenne en Belgique est de 28.66 %. La proportion de personnes âgées susceptibles d'avoir besoin d'aide ou de soins est donc plus importante dans notre Région. Par ailleurs, on considère qu'une personne sur 3 de plus de 80 ans est désorientée.

La proportion de personnes âgées à Bruxelles est en décroissance en nombre relatif, mais vu l'augmentation importante de la population totale, le nombre absolu de personnes âgées va en croissant et une augmentation de 43,5 % du nombre absolu est prévue d'ici 2040. En ce qui concerne les plus de 80 ans, il y a une stagnation, voire une légère baisse du nombre absolu jusqu'en 2022 puis une augmentation importante est prévue (+ 45% en 18 ans).

Comme dans toute la Belgique, le vieillissement de la population représente un réel enjeu dans notre commune. Contrairement aux conséquences du boom démographique sur les matières liées aux jeunes, la proportion de saint-gillois de plus de 65 ans reste stable autour de 9% de la population. Cela n'enlève en rien l'importance de répondre aux besoins sociaux d'une certaine fraction de ce groupe de plus de 4.500 Saint-Gillois, d'autant plus que l'évolution projetée par les démographes reste une tendance à la hausse (+ 15% entre 2010 et 2020<sup>17</sup>).

Si auparavant 3 générations se côtoyaient, actuellement il n'est plus rare d'en voir 5 côte à côte. Cette situation n'a jamais existé auparavant et il nous faut donc innover pour pouvoir y faire face. Si l'allongement de la durée de la vie peut être considéré comme un progrès de l'humanité, il n'en reste pas moins que cette évolution nécessite de nouvelles réponses.

Au CPAS de Saint-Gilles la population de plus de 46 ans en 2013 représente 28,78% de la population totale aidée par notre institution. Comme expliqué dans le graphique notre population plus âgée a augmentée de 27,5% de 2007 à 2012. Le CPAS développe son action en visant le maintien de l'autonomie et le respect de la dignité de la personne dépendante. Ainsi, selon le degré de dépendance et des besoins de la personne âgée, le CPAS a développé une offre de services allant de l'aide à domicile à l'accueil en maison de repos et de soin.

La dimension citoyenne dans cette démarche est centrale : permettre à la personne âgée de sortir de l'isolement ou de l'exclusion et de participer à la vie communautaire. Nombre de personnes âgées, qu'elles soient à leur domicile ou dans une maison de repos, ont peu ou pas de contacts avec l'extérieur.

Bien que la Maison de Repos ne constitue pas la solution unique pour assurer une vie digne aux personnes âgées, nous lui consacrerons une fois encore une partie significative du chapitre consacré à ce public au vu de l'importance de cette infrastructure et de son équipe dans l'organisation et le budget du CPAS, mais surtout de l'enjeu que représente sa mise aux normes pour notre institution CPAS comme pour la commune.

Cependant des changements structurels qui concernent nos aînés vont se manifester durant cette prochaine législature. Le cadre de la 6ème Réforme de l'Etat dispose que la compétence complète en matière de maisons de repos soit transférée aux communautés. Concernée par le transfert de compétences, la Région pourra définir son propre moratoire pour le nombre de lits MR/MRS et par conséquent le budget à dédier à cette politique ou à

<sup>17</sup> Source : Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse.

d'autres alternatives. Ces réformes devront garantir aux personnes âgées un haut niveau de protection, tout en tenant compte de leur perte d'autonomie ainsi que de la participation financière à leurs prises en charge adaptées à leur revenu. Comme souvent lors des réformes institutionnelles la mise en application effective par des textes juridiques et de règlement prendra un certain temps. Cette période est estimée de deux à dix ans.

En ce qui concerne le troisième âge proprement dit, selon le degré de dépendance et de besoin de la personne âgée, le CPAS a développé une offre de services allant de l'aide à domicile, à l'accueil en maison de repos et de soin. Nous poursuivrons notre travail sur les 6 années à venir selon l'approche et les thématiques développées ci-dessous :

### **Rénovation de la maison de repos**

Nous renvoyons le lecteur vers les NPG 2009 à 2011 pour plus de détails, mais pour rappel, une pré-étude a été menée après désignation d'un consultant spécialisé dans le secteur. Leur expertise et surtout la tenue de nombreux ateliers ont permis aux différentes disciplines dans la maison de repos (Soignant, paramédical, animation, entretien et administration) d'apporter leur connaissance des attentes des résidents au-delà de la simple mise aux normes. Ce travail a permis au CPAS de veiller à intégrer un maximum d'aspects dans le programme des besoins de son cahier des charges.

Suite à l'avis défavorable de la commission de concertation, lié principalement au grand nombre de dérogations aux prescriptions particulières d'urbanisme, et toutefois assorti de conditions ouvrant la voie à des pistes de rectifications pouvant mener à un avis positif, les plans de modifications ont été présentés aux services d'urbanisme communaux et régionaux en juillet et en septembre 2013. De nombreuses séances de travail et de coordination ont été organisées entre les services compétents du CPAS et le bureau d'architecture de manière à répondre au mieux aux exigences urbanistiques et normatives légales en matière de Maison de Repos et de Soins tout en limitant l'impact budgétaire des adaptations et changements imposés par les services d'urbanisme.

Le dossier graphique est en cours de finition et le dossier de permis d'urbanisme modifié a été déposé fin de l'année 2013 ainsi que le dossier de permis d'environnement. Le début des travaux est prévu pour courant 2015.

### **En termes de soins et de qualité de vie de la personne âgées nous avons développé le « Projet de vie »**

Le personnel soignant a continuellement veillé à maintenir et améliorer ses connaissances pour offrir un service de qualité aux résidents. Cette spécificité de notre maison de Repos continuera à être un objectif en soi pour les années à venir. Citons notamment la spécialisation des chambres pour offrir des soins palliatifs, la spécialisation d'un référent démence, le travail en réseau avec les hôpitaux publics HIS sur ces matières (et d'autres, comme la réduction drastique des risques de maladies nosocomiales),... Concrètement durant l'année 2013 nous avons travaillé spécifiquement sur le registre des infections, de la sensibilisation à la consommation minimum de médicaments, à la nutrition grâce à la collaboration avec la diététicienne sur la gestion du diabète, de la démences et ces problématiques de fin de vie. Une actualisation constante doit être faite par nos services pour continuer à assurer à nos résidents un service de qualité dans le total respect de la dignité humaine.

### **Focus sur l'action de la démence**

Par rapport à notre population nous avons accueilli ces dernières années une grande augmentation de patients qui souffrent de démence. Durant l'année 2013 nous avons relevé

tous les patients pouvant entrer dans la catégorie D tant en MR qu'en MRS. Pour avoir plus d'outils dans ce domaine un contact a été pris avec le service de neurologie de Molière afin de définir une collaboration avec le neurologue et le neuropsychologue.

Concernant la démence, l'action ayant le plus d'impact dans notre maison de repos consiste à encourager le personnel et l'entourage des personnes atteintes de démence à la réflexion sur la problématique du sujet et les stimuler à une approche et des attitudes favorisant le bien-être de ces personnes. Des échanges avec la direction et l'ensemble du personnel (infirmières, aides soignantes, responsable de nursing, ...) doivent être réalisés régulièrement afin de coordonner au mieux nos interventions respectives autour de la démence. L'institution a une attention particulière sur l'actualisation des savoirs sur le sujet et donc la participation à un réseau de référents pour la démence, qui prévoit un travail de réflexion et d'échange par thème : histoire de vie, Validation, Humanitude, Snoezelen, travail avec les familles, ...

Il s'agit d'ailleurs d'une proposition adressée à notre centre dans le cadre du Printemps du social.

### **Sortir de l'isolement ou de l'exclusion pour participer à la vie communautaire**

Pour le CPAS de Saint-Gilles des activités complémentaires au niveau des soins sont très importantes dans la relation des aînés avec tout ce qui les entoure. Nous proposons dans notre maison de repos des activités comme l'approche snoezelen, l'Activ'dog, la guinguette et des activités de cirque pour travailler la motricité et le contact avec les autres aînés. D'autres événements comme le Tilleuls Day, les excursions, le ciné-club, des expositions d'art, des concerts, des pièces de théâtre amènent de la vie à la communauté que représentent nos seniors favorisant ainsi l'émergence d'un projet de vie personnel leur permettant de stimuler et diversifier les relations établies avec les membres du personnel (pluridisciplinaire) et les autres résidents moins autonomes. Durant cette dernière législature des activités comme « l'atelier créatif Les Tilleuls » avec dessin et peinture, et l'atelier Informatique ont contribué à créer des liens et des échanges dans la durée entre les résidents et des personnes externes à la Maison de repos (en ce compris des enfants). Offrir à des résidents socialement précarisés (mais relativement autonomes) des activités conviviales et créatives via skype, des expositions, des sorties ainsi que des activités intergénérationnelles (enfants d'écoles saint-gilloises) amène un enrichissement bénéfique à chacun. Ces exercices améliorent la qualité de vie de toutes les personnes concernées, enfants, aînés, personnel, médecins, artistes...

Tout cela contribue à l'amélioration de l'image de la maison de repos trop souvent identifiée négativement par le public. Comme le souligne le groupe de travail troisième âge de la coordination sociale, il est important d'agir sur cette image afin d'encourager les personnes âgées à entrer en maison de repos avant d'être invalide.

### **Le respect de l'autonomie des aînés**

Il est primordial qu'une attention particulière soit portée aux personnes qui voient petit à petit certaines de leurs facultés s'amoinrir, non seulement en termes de soins, mais aussi et surtout en termes de considération. Le libre arbitre, les choix et les désirs des personnes âgées doivent absolument être pris en considération au moment où elles se voient obligées de déléguer une partie de leur intimité entre les mains de tierces personnes et d'aidants. Être bien-traitant, est un vaste défi qui touche tout le spectre de la prise en charge des personnes âgées, qui nécessite la sensibilisation et la formation de l'ensemble des acteurs *qui interviennent* auprès d'elles. Mais c'est avant tout un projet de société.

Comme expliqué dans le texte « vivre chez soi après 65 ans, atlas des besoins et acteurs à Bruxelles » réalisé par l'Observatoire Bruxellois de la santé et du Social, l'enjeu essentiel est de répondre aux besoins croissants d'aide des personnes tout en respectant leur autonomie. L'autonomie des personnes âgées peut être préservée même lorsque la dépendance s'accroît. La liberté de choix des services fait partie du respect de l'autonomie et pose probablement plus de problèmes pour les personnes qui ont des ressources financières plus limitées ». C'est dans cet esprit que les services de notre maison de repos travaillent et continueront à opérer.

Ajoutons également la nécessaire prise en considération des spécificités culturelles intrinsèques à la diversité de notre public. Cette question a également intéressé le groupe de travail troisième âge qui a mis en avant et prôné l'application de la ligne de conduite menée par le CPAS de Mons dans le cadre d'une recherche sur le vieillissement de la population immigrée. En effet, *si culturellement la place de la personne âgée immigrée est auprès de la famille, les changements structurels permettent de moins en moins à celle-ci de s'en occuper, il est donc primordial de se pencher sur l'accompagnement des aidants proches car cela devient une source d'angoisse tant chez la personne âgée que chez sa famille. Il est dès lors important de prendre en compte l'aspect interculturel de plus en plus présent dans notre société.*

Par ailleurs, notre service d'aide à domicile, le Collectif Violette et son projet Soli-St-Gilles ont comme mission de lutter contre l'isolement des personnes âgées et/ou handicapées défavorisées financièrement et socialement. Durant les années à venir le service va continuer à améliorer les conditions de vie des seniors, favoriser leur autonomie et leur maintien à domicile le plus longtemps possible, ainsi que valoriser les échanges intergénérationnels. Le rôle de ce service consiste à aider et accompagner les personnes dans les tâches quotidiennes qu'elles ne sont plus en mesure d'assurer seules et qui leur compliquent la vie, ou à tenir compagnie à celles qui souffrent de solitude. Par exemple, les volontaires peuvent, comme demandé dans le cadre du Printemps du social, accompagner les personnes âgées le soir lors de sorties culturelles et remédier ainsi à leur éventuel sentiment d'insécurité.

Nous souhaitons continuer à réaliser ces petites interventions qui ne doivent en aucun cas empiéter sur les domaines de travail de professions existantes mais qui rendront un peu plus facile la vie des personnes en perte d'autonomie.

Enfin, suite aux réflexions menées au sein de la coordination sociale, les opérateurs vont œuvrer à l'amélioration des collaborations avec les services hospitaliers (afin d'améliorer les conditions de sorties d'hospitalisation) ainsi que les administrateurs de bien dont les missions ne sont pas toujours clairement identifiées.

### **3.7. Etrangers**

Nous sommes dans une période où les dispositions légales ou réglementaires relatives aux droits des étrangers connaissent une évolution saccadée, allant dans le sens d'une réduction ou d'une interprétation restrictive desdits droits qui vont clairement influencer la politique des années à venir de notre institution.

Nous faisons référence à diverses dispositions introduites récemment et qui par leur imprécision constante ont créé une situation d'insécurité juridique.

#### ***Art 57 quinquies de la loi organique***

Notamment l'article 57 quinquies introduit dans la loi du 8 juillet 1976 organique des C.P.A.S. pour suspendre durant les trois premiers mois du séjour l'ouverture du droit à l'aide sociale des citoyens de l'Union européenne et des membres de leurs familles. Le point de départ du délai de trois mois n'était pas précisé. La question de savoir si par « membre de famille des ressortissants des Etats membres de l'Union européenne » il fallait entendre également les membres de famille de Belges a également fait l'objet de longs débats. Il en a été de même pour la notion « d'aides d'entretien » utilisée dans cet article.

Les mêmes questions se sont posées lors la modification de l'article 3, 3° postposant de trois mois également l'ouverture du droit à l'intégration sociale des citoyens de l'Union européenne et des membres de leur famille.

#### ***Art 57 sexies de la loi organique***

Autre exemple, l'article 57 sexies rendant l'aide sociale inaccessible aux personnes ayant obtenu une régularisation de séjour sur base d'un permis de travail ou d'une carte professionnelle avait surpris les C.P.A.S. constatant qu'ils n'avaient pas les outils pour vérifier le motif de la régularisation à l'exception de la décision de régularisation elle-même, telle que notifiée à l'intéressé. Mais encore, l'article 57 sexies garde le silence total sur la fin de la période d'inaccessibilité ; ce n'est que par le biais d'une circulaire du SPP Intégration Sociale que les C.P.A.S. ont eu connaissance que cette exception à l'octroi de l'aide sociale ne concernait que les personnes en séjour limité (en possession d'une carte A).

Ces modifications légales imprécises ont complexifié à l'envi le travail des C.P.A.S. dans leur devoir d'information vis-à-vis des usagers et dans l'appréciation des attentes légitimes à l'égard du SPP-IS. Et pourtant, une fois ces analyses terminées, les C.P.A.S. ont dû informer certaines catégories d'usagers ressortissants de l'Union européenne et membres de leurs familles que des flux de données personnelles les concernant ayant été autorisés, leur demande d'aide sociale ou de droit à l'intégration sociale pouvait, bien que légalement permise, avoir pour effet le retrait de leur titre de séjour. Et pour aider les personnes concernées à apprécier le risque, ils ne pouvaient que répondre que tout dépendait de l'appréciation que ferait l'Office des Etrangers.

#### ***L'annexe 35***

Terminons en évoquant l'annexe 35, remise lorsqu'un recours a été introduit contre un ordre de quitter le territoire, et dont l'effet suspensif a fait l'objet d'une interprétation restrictive ayant une incidence sur le droit à l'aide sociale. Ou encore l'annexe 15, qui malgré qu'elle indique expressément qu'elle couvre le séjour, est considérée par le SPP-IS comme ne le couvrant plus lorsqu'elle est délivrée suite à une radiation d'office. Cette nouvelle interprétation de l'effet d'une annexe 15 a été portée à la connaissance des C.P.A.S. après

que ceux-ci s'inquiétaient de recevoir des réponses négatives suite à l'encodage de formulaires de récupération auprès du SPP-IS.

Il en va de même de l'accueil des familles en séjour illégal avec enfant mineur qui a été fondamentalement réduit, en étant limité à trente jours avant renvoi dans le pays d'origine. Ces quelques développements donnent une idée de l'insécurité juridique dans laquelle se fait le travail des C.P.A.S. en raison des modifications légales et des interprétations nouvelles. Cette insécurité juridique, parce qu'elle nécessite d'être solutionnée dans l'intérêt de tous, est chronophage et coûteuses en mobilisation humaine. Les évolutions législatives, parfois même introduites par des lois-programmes publiées en été, comme la loi-programme du 28 juin 2013, et manquant cruellement de précision, ainsi que les nouvelles interprétations réglementaires faites par le pouvoir exécutif mais ayant des incidences directes sur les droits trouvant leur source dans la législation, occasionnent des litiges qui sont soumis aux juridictions chargées de trancher les cas d'espèces. Au final, les droits des personnes concernées, qui devraient pouvoir être appréciés avec précision à la lecture des lois, résultent d'une impressionnante quantité de facteurs comme bien souvent la lecture des FAQ du site du SPP-IS.

### **Protocole de Collaboration de Fedasil**

Lorsqu'un enfant mineur séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume, la loi organique en son article 57, §2 donne au C.P.A.S. la mission de constater que les parents ne parviennent pas à subvenir aux besoins de l'enfant et de leur proposer un hébergement en centre Fedasil où il recevra, accompagné de ses parents, l'aide matérielle indispensable pour son développement. L'arrêté royal du 24/06/2004 prévoit les modalités de l'octroi de cette aide et les modalités de l'aide elle-même. Il en ressort que cette aide « tient compte de sa situation spécifique et comprend l'hébergement en centre communautaire, la nourriture, l'accompagnement social et médical, l'aide au retour volontaire et garantit le droit à l'enseignement ». Plusieurs centres Fedasil figuraient précédemment sur la liste des centres destinés à accueillir ces familles en séjour illégal. L'arrêté prévoit également que « Dans les trois mois de leur arrivée dans le centre fédéral d'accueil désigné par l'Agence, il est établi avec le mineur et la ou les personnes qui l'accompagnent un projet d'accompagnement social portant soit sur l'examen des procédures légales susceptibles de mettre fin à leur illégalité de séjour, soit sur l'aide au retour volontaire ».

Or, en contradiction flagrante avec cet arrêté royal, l'Office des étrangers (OE) et Fedasil ont signé fin mars 2013 un « protocole de collaboration » modifiant les modalités de l'aide matérielle. C'est le 17/06/2013 que Fedasil a communiqué au C.P.A.S. au sujet de l'existence de ce protocole qui modifie fondamentalement les modalités de l'aide matérielle et ce en contradiction avec l'AR de 2004 qui, précisons-le, n'a pas été abrogé. Il en résulte que désormais, le seul centre dispensant l'aide matérielle aux familles en séjour illégal est celui de Holsbeek, qui est géré par l'OE et non par Fedasil. Il s'agit d'un centre ouvert *de retour* dans lequel le protocole prévoit que les familles seront accueillies pour une durée maximale de trente jours, alors qu'aucune limite n'est fixée dans l'AR de 2004 qui prévoit au contraire qu'un projet d'accompagnement social est établi dans les *trois mois* de leur arrivée. Ce projet d'accompagnement social doit, conformément à l'AR, porter sur les procédures légales susceptibles de mettre fin à leur illégalité de séjour, soit sur l'aide au retour *volontaire*. Le protocole OE/Fedasil, lui, place sans délai les familles dans un trajet de retour qui est soit volontaire, soit forcé si les familles refusent de retour volontaire. En outre, il garde le silence sur l'examen des procédures légales susceptibles de mettre fin à l'illégalité du séjour, examen qui est pourtant prévu par l'AR. En outre, un accueil de trente jours maximum dans lequel un projet de retour est systématiquement proposé pose *de facto* un obstacle au droit à l'enseignement prévu par l'AR.

Le problème posé par ce protocole est multiple. Tout d'abord il est contraire à la réglementation. Ensuite, il a placé les C.P.A.S. dans une situation où ils n'étaient plus à même d'informer correctement les usagers, alors que prodiguer une information correcte est un devoir qui leur incombe. Ce protocole advenu sans aucun avis préalable adressé aux C.P.A.S. a mis ces derniers devant le fait accompli et dans une situation de méconnaissance des informations qu'il leur revenait de donner à leurs usagers. Il en est résulté une nouvelle situation d'insécurité juridique. Lorsque les C.P.A.S. ont été informés par Fedasil, le constat a dû être fait que l'OE et Fedasil avaient décidé d'ignorer un arrêté royal au détriment de familles précarisées. Si les contraintes budgétaires devaient nécessairement impliquer une réduction des droits de certains publics, il ne peut cependant pas être admis que ces modifications dérogeant à des lois et des arrêtés royaux soient prévues dans des contrats entre administrations, appelés « protocoles », et non publiés préalablement à leur entrée en vigueur. Les procédures de modifications légales et réglementaires doivent être observées. Si nous n'avons plus les moyens de nos politiques sociales, préservons au moins l'Etat de droit.

### **Pour sortir de l'insécurité juridique**

Nous demandons en conséquence de remédier à cette insécurité juridique :

- en replaçant le débat dans l'enceinte parlementaire et en clarifiant le débat en excluant que les législations relatives aux droits les plus élémentaires de la personne soient glissées dans des lois-programmes ;
- en prévoyant un délai suffisant entre la publication d'une modification légale et réglementaire et son entrée en vigueur ;
- en interrogeant, systématiquement et préalablement à toutes modifications légales et réglementaires, le SPP-IS, les C.P.A.S. et autres administrations concernées ainsi que le milieu associatif concerné afin de prévoir et de résoudre les difficultés qui seront rencontrées lors de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.

### **Prise en compte équitable de la charge administrative de la complexité (ex : AMU)**

Nous revenons sur la revendication des l'Union des Villes et des Communes qui exige le financement intégral des politiques menées par le fédéral et ayant un impact au niveau local sur la charge de travail des C.P.A.S. Le seul financement du coût ne suffit pas lorsque la mise en œuvre de la politique nécessite la mobilisation du personnel. Ceci est surtout vrai pour les C.P.A.S. des communes où se concentrent les phénomènes de pauvreté. Ainsi, l'aide médicale urgente dispensée en Belgique l'est principalement dans la région de Bruxelles-Capitale. Et les hôpitaux et les C.P.A.S. de la Région sont en première ligne dans l'octroi de ces aides.

L'aide médicale urgente est incluse dans le champ *rationae materiae* des restrictions d'aide sociale mentionnées ci-dessus. Or, l'aide médicale urgente est non seulement une composante essentielle de la notion de dignité humaine dont chaque individu doit pouvoir bénéficier mais elle est aussi une pièce maîtresse de la santé publique qui profite à toute la société. Les hôpitaux et les C.P.A.S. sont en première ligne dans l'accomplissement du travail de préservation de la santé publique au bénéfice de tous. Et surtout à Bruxelles d'ailleurs puisque 63% de l'aide médicale urgente accordée en Belgique l'est dans la Région de Bruxelles-Capitale qui ne représente pourtant que 10% de la population du Royaume. Ces statistiques donnent une idée du surplus de charge de travail auquel peuvent être astreints les travailleurs sociaux de nos dix-neuf communes, et en particulier celles de la première couronne.

Nous demandons en conséquence de :

- redéfinir le rôle des C.P.A.S. en matière d'aide médicale urgente pour alléger leur tâche et leur mission ;
- repenser le financement des C.P.A.S. les plus sollicités pour les octrois d'aide médicale urgente afin que non seulement le coût des aides soient financé mais également les coûts collatéraux en moyens humains.

### **Groupe Migration de la Coordination Sociale**

A partir de sa critique de la limite imposée par les futurs BAPA (Bureaux d'accueil pour primo arrivants) quant au public ciblé, le groupe Migrations de la Coordination Sociale du CPAS de Saint-Gilles souhaite mettre en place un dispositif équivalent pour tous nos publics, dans l'esprit d'une vraie solidarité. Il s'agirait de travailler dans la lignée des ateliers d'information déjà menés et d'y améliorer la participation des personnes. On pourrait aborder la question de la citoyenneté, de la solidarité et de projets qui rassemblent (tel qu'un projet autour de la parentalité, de l'emploi, du logement, de la citoyenneté...).

Le modèle pourrait être plus petit et participatif que les trois ateliers déjà menés. Nous rappelons d'ailleurs que plusieurs thèmes avaient retenus l'intérêt des participants mais n'avaient pas fait l'objet de séances (Enfants : scolaire et extra scolaire ; sécurité sociale).

### **Projets**

En ayant comme objectif une prévention adaptée pour le public migrant, voici quelques actions à poursuivre dans les années à venir par le CPAS :

- la diffusion et la présentation d'une brochure d'information à destination des nouveaux saint-gillois, avec une information particulière à destination des migrants (par le groupe de travail Migrations).
- Des séances d'information régulières avec un focus migrant sur les connaissances de base, la langue, et des thèmes qui touchent ce public comme la santé, l'exile, l'identité, la scolarité, la parentalité, etc... Le CPAS continué à souhaite ouvrir ses portes pour accueillir ces moments d'échanges en collaboration avec les services internes et avec les membres de la coordination sociale.
- Continuer à développer via l'espace Ressources le travail sur le groupe Alpha-Migrant, tout en cherchant des financements pour continuer cette action. Pour ce groupe, nous avons ciblé des personnes issues de l'immigration manquant d'ancrage dans notre société et éprouvant des difficultés à s'approprier une des langues nationales, ce qui les ont menés à d'importantes difficultés d'intégration sociale.
- Proposer un atelier informatique adapté aux migrants pour la recherche d'emploi, de logement, d'information, à l'image de ce qui a été fait à l'Atelier du Web par le groupe logement de la Coordination Sociale.

## 4. Les axes transversaux

### 4.1. Modernisation de la gestion et ressources humaines

Dans le cadre de la modernisation des outils de gestion et ressources humaines quelques projets ont été fixés comme les lignes de conduites des années à venir pour notre institution.

#### ***Le Statut unique – résumé d'une nouvelle législation***

L'impact de cette nouvelle législation, ayant fait couler beaucoup d'encre dans les médias est encore difficile à appréhender pour le CPAS. Ce ne sera que par les interprétations et jurisprudences des tribunaux du travail que l'ampleur des changements (et parfois la précision sur le sens de ceux-ci) pourront être évalués.

Dans la législation belge en matière de travail, il existe toujours une grande différence entre les statuts des travailleurs à caractère manuel, à savoir les ouvriers, et ceux dont la préoccupation principale est intellectuelle, soit les employés. Afin d'essayer de palier à une différence dite discriminatoire, et qui devient de plus en plus unique au sein de la communauté européenne, le gouvernement belge a commencé par introduire une nouvelle législation afin de réunir les deux statuts susmentionnés.

Pour l'heure, la nouvelle loi est à peine sortie, et les informations qui suivent sont donc principalement ancrées sur des analyses faites par des juristes et avocats spécialisés en droit du travail même si la date d'entrée en vigueur est prévue pour le 01/01/2014.

Domaine d'application :

- Uniquement d'application pour le personnel contractuel, le personnel statutaire des administrations publiques n'est aucunement visé.
- Certaines dispositions ne concernent que les travailleurs soumis à la législation des Conventions Collectives du Travail (CCT = secteur privé).

Il est toutefois important de rappeler que cette nouvelle loi n'effacera pas (encore) toute différence entre les 2 statuts de travailleurs (ouvriers/employés). En effet, les 2 statuts, avec leurs spécificités bien distinctes en matière de législation de maladie continueront d'exister, et par ailleurs, nos contrats tels qu'ils existent actuellement ne doivent être changés qu'en un nombre restreint de matières. En résumé, un ouvrier bénéficiera toujours de 14 jours de salaire garanti, contre un employé dont la période de salaire garanti restera de 30 jours. La notion d'un jour de maladie non-payé par l'employeur durant le 1er mois d'engagement continuera également d'exister. La seule chose qui change sera la notion de jours de maladie durant la période d'essai (vu que celle-ci n'existera plus dans les nouveaux contrats).

Qu'est ce qui change alors ? Voici une énumération des nouvelles dispositions prévues dès le 1er janvier 2014 :

- Harmonisation des termes de préavis, aussi bien en matière de licenciement qu'en cas de démission de l'agent.
- Abolition du jour de carence (n'est pas utilisé au CPAS de Saint-Gilles, il s'agit de jours non-payés par l'employeur auprès de son personnel ouvrier en cas de maladie).
- Abolition de la période d'essai et du contrôle médical.
- Contrats à durée déterminée pouvant être rompus dans certains cas.

- Motivation accrue en cas de licenciement, et abolition du licenciement arbitraire<sup>18</sup>.
- Congé de recherche d'emploi durant la période de préavis.
- Elargissement des mesures en matière d'outplacement.

### **ERH**

Le projet d'une mise en place d'une nouvelle gestion du temps est maintenant intégré dans le fonctionnement quotidien du CPAS. Un nouvel outil appelé ERH permet désormais, via une application WEB sécurisée, une gestion personnalisées pour chaque agent de ses congés, de ses récapitulatifs de pointage et de ses données personnelles. A terme, la gestion des formations et des évaluations y sera également intégré.

L'outil ERH est passé d'un stade de test à une phase de déploiement. Plusieurs services fonctionnent complètement avec cet outil. Les autres services deviendront opérationnels entre septembre 2013 et septembre 2014. Le statut de CPAS pilote auprès de notre fournisseur ADEHIS, nous permet de suggérer des améliorations et de permettre à cet outil d'aider les agents qui l'utilisent à mieux gérer leurs données personnelles.

### **Plan de formation : Politique de formation à l'intention du personnel du CPAS**

Dans le cadre de la stratégie participative entamée par notre Centre en matière de formations, il a été demandé à chaque responsable de service de proposer son plan de formation. Dans la mesure où il était nécessaire que les objectifs poursuivis par la Direction du Centre et ceux des responsables coïncident, chaque plan a été présenté, discuté et retravaillé. Le contenu de chaque plan définitif a été reproduit ci-après en respectant la logique proposée par les responsables de service, ce qui explique des différences de présentation et de contenu.

Certaines formations s'inscrivent clairement selon les priorités suivantes : Formation à l'accueil, à l'écoute et à la communication, adapter le personnel aux nouveaux logiciels et aux modifications législatives ; formation en informatique à l'ensemble du personnel, etc...

Ces formations seront sensées faire partie intégrante du plan de formation. Elles pourront même revêtir un caractère obligatoire si elles répondent aux objectifs généraux que s'est fixé notre Centre en matière de modernisation des outils de gestion et de services rendus aux usagers.

Il est clair que la manière dont sera décliné ce plan de formation sera elle-même inspirée du management par la qualité totale qui sera un des axes moteurs de la cellule de formation.

Etant donné les changements à venir en 2014, avec la révision de la Charte Sociale, nous nous devons de fixer quelques lignes directrices :

Management de la formation, analyser des situations, prendre ou faire prendre des décisions, opérer des arbitrages compte-tenu des ressources disponibles, piloter des processus, évaluer les actions et leur impact,...

### **« BO Secrétariat »**

*BO Secrétariat* est une plateforme de gestion des décisions du Collège et du Conseil communal créée par le CIRB (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise). Cette plateforme apporte de nombreux avantages : accessibilité, uniformisation des processus, suivi des dossiers, gain de temps grâce au traitement automatisé et économie de papier.

---

<sup>18</sup> Il s'agit là d'une supposition d'un conseil du CPAS, le texte préparatoire suggère une clarification en la matière.

Ces avantages expliquent que *BO Secrétariat* rencontre un énorme succès auprès des communes.

*BO Secrétariat* est actuellement opérationnelle dans 8 administrations communales de la Région bruxelloise. Le déploiement dans de nouvelles communes se poursuivra en 2014. Parallèlement, il y a une demande des CPAS de disposer d'un tel outil pour la gestion des décisions du Bureau Permanent et du Conseil de l'Action Sociale. Pour répondre à cette demande, le CIRB développe une nouvelle version de la plateforme qui couvrira à la fois les besoins des administrations communales et ceux des CPAS.

*BO Secrétariat* couvre :

Le processus de gestion des décisions du Bureau Permanent et du Conseil de l'Action Sociale ; ce qui comprend la gestion des dossiers et la gestion des séances. Le processus des échanges avec les autorités de tutelle.

Le Bureau Permanent étant géré par le service GRH et le Conseil de l'Action Sociale par le service Affaires Générales ; ces deux services ont travaillé conjointement afin d'analyser les besoins spécifiques du CPAS de Saint-Gilles. Si les délais sont respectés, le CPAS de Saint-Gilles utilisera la plateforme *BO Secrétariat* courant 2014. Le CPAS pourra alors profiter des nombreux avantages cités ci-avant dont les plus importants sont le gain de temps et l'économie de papier.

### ***Augmenter le rôle du GRH dans l'insertion socioprofessionnelle***

En 2013, nous avons eu dans notre personnel plus de 300 travailleurs dans des postes article 60, dont une grande partie exécutent leur travail chez des utilisateurs extérieurs. Une politique active de gestion des ressources humaines doit prendre en compte cette situation particulière. Le service du GRH devra renforcer la politique volontariste déjà poursuivie par le secteur emploi et en coordination avec celui-ci. Il faudra encore plus baliser les liens avec les partenaires d'insertion en ce qui concerne notamment :

La sécurité au travail, le chevauchement des règlements de travail respectifs, les horaires à adapter en fonction des utilisateurs, les plans de formation spécifiques aux art60, etc...

### ***Nouvelle charte sociale du personnel***

La Charte sociale avait constitué, en 1994, un véritable tournant dans la modernisation de la fonction publique locale ; elle avait posé les jalons du passage d'une gestion juridico-administrative du personnel à une approche plus managériale des ressources humaines.

Aujourd'hui, soit bientôt 20 ans après la signature de la Charte sociale, le contenu de l'accord s'avère dépassé par l'évolution de l'environnement, des technologies et des méthodes modernes de management.

Les dispositions de la Charte sociale que nous suivons actuellement sont désormais inadaptées aux exigences d'une gestion des ressources humaine (GRH) performante.

Les problèmes évoqués sont le plus souvent et de manière non exhaustive : L'absence, dans les pouvoirs locaux, de définitions de fonction, comme outils de base de la GRH ; l'absence de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ; de nombreux échecs en matière de recrutement, en raison de méthodes de sélection dépassées ; l'inefficacité du processus de l'évaluation, notamment en raison de l'absence d'enjeu et de conséquences, etc...

La Région de Bruxelles-Capitale est consciente de cette nécessité de réforme et a établi un projet de nouvelle Charte sociale qui devrait bientôt être voté. Les propositions reprises dans son projet visent à apporter des réponses concrètes aux problèmes rencontrés en matière

de recrutement, de nomination et de carrière, de promotion et de mobilité interne, de formation et de développement du personnel, ainsi que d'évaluation du personnel et de ses conséquences.

Il est clair que si cette ordonnance est publiée début 2014, sa mise en œuvre sera un chantier énorme pour notre service GRH. Chacun de ces thèmes introduit des nouveautés qui demanderont beaucoup d'énergie pour leur mise en œuvre même si elles permettront indéniablement une modernisation de l'administration.

### ***Trouver des stratégies pour limiter le turn over dans certaines fonctions***

Un phénomène inquiétant s'insinue depuis quelques années dans notre administration. Pour certaines fonctions clefs comme celles d'assistant social et d'infirmier, les agents recrutés nouvellement démissionnent au bout de très peu d'années de service. La stabilité des services en question est dès lors assurée que par l'encadrement et quelques agents qui sont là depuis de nombreuses années et qui ont décidé de terminer leur carrière au sein du CPAS. Mais le danger est que ces agents « stabilisateurs » arrivent justement eux-aussi bientôt en fin de carrière.

Un défi important est donc de rendre, au sein de notre CPAS, ces fonctions plus attractives dans le temps.

### ***Amélioration de l'esprit d'équipe et de la collaboration entre services***

Pour avoir une administration efficace, il faut une bonne communication et convivialité au sein des services et entre les services. Le service GRH voudrait pouvoir mettre des moyens en œuvre pour favoriser cette communication et cette convivialité, par certaines actions ciblées comme l'organisation d'activité dite de « team building » ou par des soutiens à certaines initiatives de l'Amicale du personnel par exemple. Il devra y avoir aussi une préoccupation permanente d'associer le personnel à des manifestations (expositions, informations,...) conçues au départ à l'intention de nos usagers mais qui peuvent aussi avoir un écho positif pour notre personnel en général et pas seulement pour notre personnel en insertion.

### ***Amélioration du Bien être au travail***

Pour le service prévention et protection des travailleurs, sous l'égide de notre conseillère en prévention, il y a aussi des objectifs spécifiques. Ceux-ci sont étroitement liés à l'affectation d'un agent supplémentaire (niveau C avec diplôme SIPPT de niveau 3) aux tâches liées à la prévention : Amélioration de la procédure accident de travail, la mise en place d'une procédure efficace des 3 feux verts, mise en place d'une formation pour les responsables de services pour les former à l'accueil du nouvel entrant et à toutes les obligations en matière de protection des travailleurs.

Le programme d'amélioration du bien être au travail du CPAS de Saint-Gilles est pour le moins ambitieux :

- Mise en fonctionnement du système informatique de gestion des actions concernant la prévention et la protection au travail, pour un SDGR efficace (SDGR : Système Dynamique de la Gestion des Risques).
- Mettre en conformité incendie les bâtiments : Administration centrale, Relais, CAFA. Matériel de détection, matériel d'extinction, lumière de sécurité, parois et portes RF, signalisation incendie, procédure d'évacuation, exercice d'évacuation.
- Maintenir la RLT en conformité incendie. Organisation d'une formation en interne sur la procédure « Urgence incendie » à la RLT pour tout le nouveau personnel qui n'a pas suivi la formation donnée par les pompiers de BXL en 2012-2013.

- Mettre en place l'accueil du nouveau travailleur (livret d'accueil, désignation d'un parrain/marraine, accueil version SIPP).
- Visiter tous les utilisateurs externes des Art60 pour émettre des avis (par rapport à la prévention et la protection de l'agent art60 chez l'utilisateur), et inclure le SIPP dans la validation des nouvelles coopérations.
- Formation des membres du CPPT.
- Analyses des risques psychosociaux.
- Remettre à jour le fonctionnement des visites médicales, notamment avec la RLT.
- Nouvelle organisation du SIPP au sein du GRH : temps plein pour la fonction de conseiller en prévention + engagement d'un (e) collaborateur (trice).
- Création d'une infirmerie, qui servira aussi de local pour les pauses allaitement.

## **4.2. Laboratoire de prospective sociale – agenda 21**

La volonté de construire au sein du CPAS de Saint-Gilles un laboratoire de prospective sociale se trouvait déjà dans le PPG 2007-2012.

Si le souci de disposer en interne des informations quantitatives et qualitatives pertinente à une analyse de l'évolution de notre propre action reste un objectif, les NPG<sup>19</sup> successives permettront au lecteur intéressé l'évolution expliquant comment la mise en œuvre pratique de ce concept de « laboratoire de prospective sociale » a évolué depuis 2007 au CPAS.

Pour ce qui concerne l'extraction de statistiques quantitatives relatives au travail social réalisé dans l'institution, la mise en place d'une cellule de « contrôle de gestion » depuis 2010, en parallèle avec la participation aux projets Share et Primaweb+ (voir chapitre « modernisation des outils de gestion ») a permis au CPAS de fortement améliorer sa capacité de suivi et de mise en données de l'activité.

Les informations qualitatives, et le traitement et l'interprétation de celles-ci se faisait jusqu'à présent au sein des comités à blancs. Si ces réunions ont permis, et permettront encore, aux travailleurs sociaux d'échanger avec les conseillers sur les pratiques et réalités du travail social au regard de la politique que désirent mener ces derniers, leur fréquence ne répond pas toujours au besoin de l'institution de réagir en un temps limité à des évolutions constatées sur le territoire.

Un autre besoin constaté sur base du fonctionnement actuel est une plus grande concertation entre les responsables de services de première ligne de l'institution. Cela ne retire en rien le besoin et l'utilité de l'organisation déjà mise en place d'une réunion régulière de tous les responsables de services pour les besoins du fonctionnement de l'administration.

L'objectif restera pour 2014, la mise sur pied d'un staff regroupant les forces vives sociales du CPAS lors duquel seront évoqués les enjeux et opportunités auxquels l'institution doit faire face. Il faudra évidemment veiller à une bonne articulation entre ce nouvel espace d'échange et de réflexion et ceux déjà existant au sein du CPAS.

Ce dispositif n'aura pas la prétention d'être un laboratoire de prospective sociale, mais y contribuera, en combinaison avec la systématisation de la collecte et diffusion interne d'indicateurs sociaux et le travail transversal de gestion de projet initié par l'Agenda 21.

Pour conclure, l'objectif pour les années à venir sera de continuer à travailler dans l'esprit des démarches et processus formalisés par le CAF et l'Agenda 21.

Après trois années de coordination du projet A21 par un travailleur recruté à cet effet et une structuration du projet reposant principalement sur des réunions dédiées, le choix a été fait d'intégrer la coordination de l'Agenda 21 dans le cadre d'une fonction de directeur nouvellement définie au sein du CPAS de Saint-Gilles.

Courant 2013, les organes de gestion du projet A21 ont cédé progressivement la place aux organes de gestion existant préalablement au sein de l'institution. En effet, l'ambition du CPAS pour l'A21 était que la démarche projet intégrant un focus développement durable et transversalité / participation soit à terme « intégrée » dans le fonctionnement quotidien de l'institution.

---

<sup>19</sup> Note de Politique Générales.

Sur le plan de la participation du public et des parties prenantes, le printemps du social représente évidemment un point d'orgue de la démarche d'échange de l'institution avec ses stakeholders. Afin de mener à bien le travail d'analyse de l'existant, d'échange sur les constats des travailleurs et surtout de proposition (tant pour le CPAS que pour les autres niveaux de pouvoir).

L'animation et la réalisation des capsules vidéo par les prestataires extérieurs (CTV Média et Clara asbl par la suite) se sont poursuivies en 2013 et sont maintenant toutes finalisées.

Rappelons également que si l'A21 a permis une certaine formalisation quant à l'application de technique participative et transversale, celles-ci, comme un souci du développement durable et de ses trois piliers faisaient déjà partie des priorités du Conseil de l'Action Sociale dans la législature de 2007. La continuité de mandat dans le chef de la majorité des membres du Bureau Permanent de l'institution permet de croire à la poursuite de ce type de démarche à l'avenir.

Le principal enjeu pour l'avenir consiste en la charge de travail croissante sur les CPAS et ses travailleurs de première ligne en particulier. En conséquence, il sera toujours difficile de les mobiliser pour les associer (voire passer par eux pour atteindre leur usagers) à des démarches de réflexion sur les objectifs et les moyens de les atteindre.

Concernant l'Agenda 21 en tant que projet, suite à la dernière évaluation de l'année 2013, une nouvelle demande sera introduite par le CPAS pour poursuivre la valorisation du travail préparatoire que constitue le plan d'action pour une action spécifique. Ce sera probablement le projet d'épicerie sociale qui fera l'objet d'une mise en valeur (et d'un financement spécifique) en tant qu'élément phare du plan d'action encore à réaliser. Cela devra évidemment se faire en lien et en tenant compte des contingences du contrat de quartier Bosnie dans lequel ce projet est également repris.

### **4.3. Coordination sociale ou la collaboration avec les opérateurs locaux**

Conformément à ce qu'elle a défini dans sa Charte de 2010, la coordination d'action sociale de Saint-Gilles (CAS) a pour finalité de favoriser les synergies et le travail en réseau sur le territoire Saint-Gillois. L'objectif étant d'inscrire la CAS comme étant 'le' lieu d'échanges et de débats des institutions et d'associations locales opérant sur le terrain de l'action sociale dans un souci d'identification, d'articulation et de coordination des actions de prévention et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Les objectifs mis en place reposent sur quatre pôles principaux :

- Apprendre à mieux se connaître et donc décloisonner le travail des organisations à vocation sociale opérant sur le territoire communal et développer des synergies.
- Mettre en place, lorsque le milieu associatif le souhaite, un lieu de parole et de réflexion sur des problématiques, des manques qui existent aujourd'hui au niveau social sur le territoire Saint-Gillois.
- Réaliser, ensemble, des projets visant à dépasser ces problématiques, formuler des constats et propositions que la coordination sociale pourra transmettre aux pouvoirs publics.
- Etre un lieu de partage de bonnes pratiques, méthodologies, expériences.

De plus, afin d'alimenter ses réflexions, la coordination propose la rencontre d'intervenants extérieurs permettant d'apporter de nouveaux éclairages aux professionnels de terrain.

#### **Thématiques prioritaires :**

En 2014, la CAS prévoit d'axer ses réflexions sur 9 thèmes, par le biais de groupes de travail : Santé, logement, migrations, jeunesse, troisième âge et culture et Insertion. Depuis mars 2012, deux sous groupes ont vu le jour, en lien avec des projets concrets. Ils perdureront certainement, en parallèle de leur réalisation concrète dans les années à venir :

- Tontine : Issu du groupe Logement ce groupe est actif dans la mise en place d'un groupe d'épargne solidaire et collective pour faciliter l'accès à la propriété. Il analyse maintenant les demandes des participants afin de constituer un groupe de 23 familles.

- Epicerie sociale (il travaille à la mise en place d'une nouvelle Epicerie sociale sur la commune ainsi qu'à un projet autour de l'alimentation durable auprès des bénéficiaires des services d'aide alimentaire saint-gillois, en partenariat avec la Coordination sociale).

Il est possible que d'autres thématiques émergent, selon les besoins des membres, dans les années à venir.

#### **Participants :**

La CAS est composée de près de 100 membres issus de services publics et privés. En 2014, elle restera ouverte à l'adhésion de nouveaux membres. Une des missions de la Coordination reste à élargir l'étendue de ses membres en contactant les acteurs clés Saint-Gillois qui n'en font pas encore partie. De plus, selon les thèmes abordés et les demandes des membres, la CAS continuera à inviter des experts non Saint-Gillois afin d'alimenter les réflexions.

#### **Information/participation usagers :**

Dans l'avenir, la coordination veillera, via ses membres et groupes de travail, à véhiculer les informations utiles à son public.

Les usagers accéderont également à l'information via le site Internet du CPAS dont le chapitre Coordination sociale est alimenté par les groupes de travail.

Elle tentera également de recueillir la parole des usagers par le biais des travailleurs de première ligne, membres de la coordination, ou encore par le biais du site Internet et de son accès à la messagerie du CPAS.

**Structure et composition :**

La CAS est composée de 9 groupes de travail et d'un Comité d'accompagnement composé de membres élus par l'assemblée générale de la coordination.

Les groupes de travail se rencontrent mensuellement et continueront à le faire pour les années à venir.

Des midis de la coordination sociale seront encore organisés tous les deux mois au sein de services partenaires. Enfin, des assemblées générales seront proposées au moins deux fois par an.

Les membres de la coordination doivent avoir signé la charte de la coordination sociale.

**Règles de fonctionnement :**

La CAS fonctionne selon un règlement d'ordre Intérieur rédigé par le Comité d'Accompagnement et approuvé par l'ensemble des membres. Il prévoit notamment les modes de prise de décision, les modalités de fonctionnement de la coordination et d'admission des nouveaux membres.

**Analyse de situations et identification de besoins :**

Au Printemps 2013, la coordination a organisé deux journées et demie de réflexions et de travail en vue d'identifier les principales préoccupations et propositions concernant la précarité, la santé, l'ISP, le Logement et la Culture. Une attention particulière était accordée selon les publics cibles : les familles, les personnes isolées ou en couple, les jeunes et les personnes âgées. Les groupes de travail de la coordination sociale vont dès lors s'approprier ces constats de terrain et définir les pistes à suivre et les experts à inviter pour approfondir leur analyse et tenter de répondre aux besoins.

**Moyens affectés :**

Le CPAS a mis à disposition de la Coordination un employé à temps plein (la coordinatrice) qui est également chargé de la mission de référent culturel pour le CPAS.

Les partenaires, membres de la coordination s'y investissent considérablement, ce qui permet aux réflexions et projets de se mettre en place.

**Actions :**

Dans les années à venir, la CAS mettra en place les actions suggérées par ses groupes de travail.

Nous pouvons déjà évoquer :

- Une séance d'information à destination des parents bénéficiaires du CPAS a eu lieu en décembre 2013 en vue d'organiser, par la suite des ateliers des parents thématiques (en collaboration avec les partenaires du groupe Jeunesse)
- La préparation, le suivi et l'évaluation du Plan Froid 2013-2014 avec les partenaires
- La diffusion et la présentation d'une brochure d'information à destination des nouveaux saint-gillois, avec une information particulière à destination des migrants (par le groupe de travail Migrations),
- La poursuite de l'actualisation des informations Logement diffusées sur le site Internet du CPAS à destination des usagers, et, éventuellement, une nouvelle édition de la campagne « Louer à tout prix » ?
- La diffusion auprès des travailleurs sociaux d'une brochure d'information recensant les avantages sociaux dont peuvent bénéficier leurs usagers selon leur situation.
- Une réflexion quant à la mise en place d'une nouvelle action de sensibilisation des travailleurs sociaux à la culture.
- La rencontre d'experts de terrain dans les matières des groupes de travail.
- L'organisation de « Midis de la coordination », moments de rencontre conviviaux et itinérants au sein des services de la CAS.

- L'organisation de séances plénières (présentation des travaux et réflexions des groupes, organisation de Speed dating professionnels pour permettre la rencontre, au-delà des groupes de travail...).
- L'identification des missions des acteurs de l'ISP pour une meilleure orientation du public. La présentation d'une « Malette emploi ».
- La réalisation de projets, selon l'intérêt des membres des groupes et à définir en cours d'année, à partir des actes du Printemps du social.
- La mise à jour du Relevé social de Saint-Gilles, version 2014
- Etc.

En ce qui concerne le budget alloué à la Coordination sociale, outre le subside octroyé par la COCOM, le CPAS complète sur fonds propre les frais liés à l'engagement de la coordinatrice. De plus, vu la charge de travail qu'impose le bon fonctionnement de la CAS, le CPAS a prévu depuis 2010 l'engagement d'une assistante à la coordinatrice via ses budgets de base Article 60.

En mars 2013, une deuxième personne a pu être associée au service coordination sociale et culture grâce aux contrats d'insertion Article 60.

Enfin, le CPAS engage également ses moyens propres pour tous les frais liés aux projets de la Coordination.