

PROGRAMME DE POLITIQUE GENERALE 2013 – 2019

I. PREAMBULE

La présente déclaration de politique générale, couvrant la période 2013-2018, est établie en vertu des articles 72 et 73 de la Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS :

Article 72. - Au premier 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.

Ce programme est soumis au comité de concertation, conformément à l'article 26 bis, par. 1er, 8°.

Article 73. - Le programme de politique générale adopté par le conseil de l'action sociale est communiqué au conseil communal avec mention des voix émises.

Il est commenté par le président du centre et débattu lors de la séance du conseil communal à l'ordre du jour duquel est inscrite l'approbation du budget visé à l'article 72.

La mise en œuvre de tout projet politique nécessite la définition préalable de points de repères, de priorités et d'objectifs précis. Le présent document a pour but de regrouper les principales orientations qui définiront notre programme politique pour les six ans à venir.

Toutefois, il est inutile de parler de nouvelles réalisations sans évoquer certains projets, réalisés ou en cours de réalisation, de la législature précédente. Un premier chapitre présente dès lors un rappel des acquis de la législature précédente, preuve de l'évolution constante de notre administration et de la volonté politique de trouver des réponses adéquates aux problèmes sociaux, accentués par la crise économique et financière en cours depuis l'été 2008.

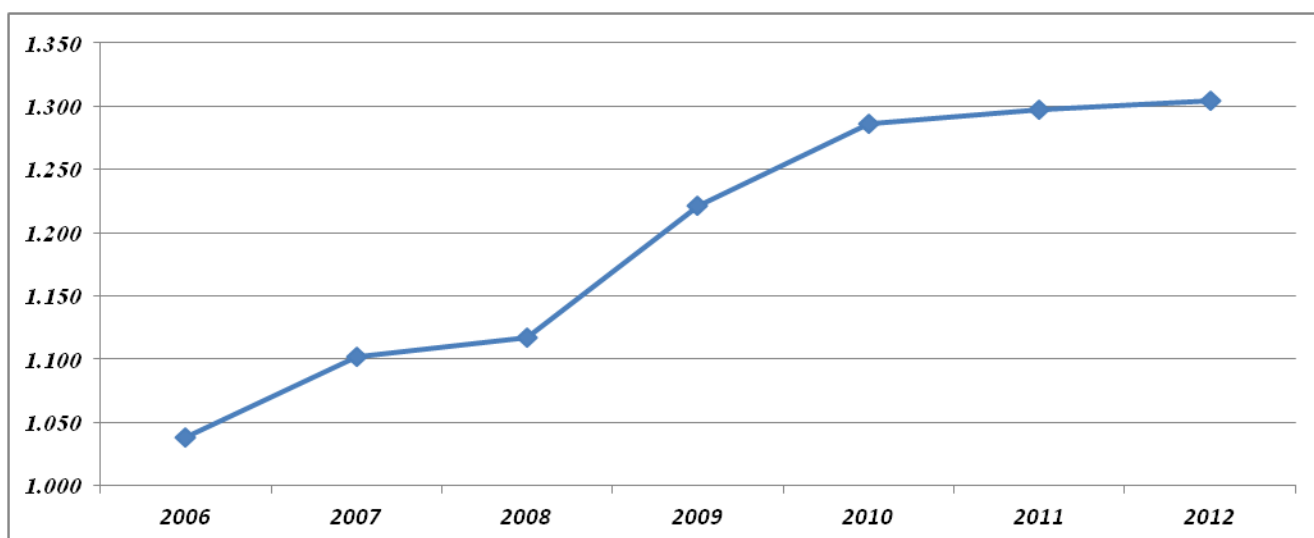
Plus que jamais, les C.P.A.S. sont des institutions incontournables. Au point qu'on peut se poser la question de savoir ce que serait le visage de la société, s'ils n'existaient pas.

Comment mieux illustrer cette réalité, qu'en présentant l'évolution du nombre d'aides sous forme de droit à l'intégration sociale (DIS), aide médicale urgente (AMU) et aide sociale (AS), entre 2006 et 2012 :

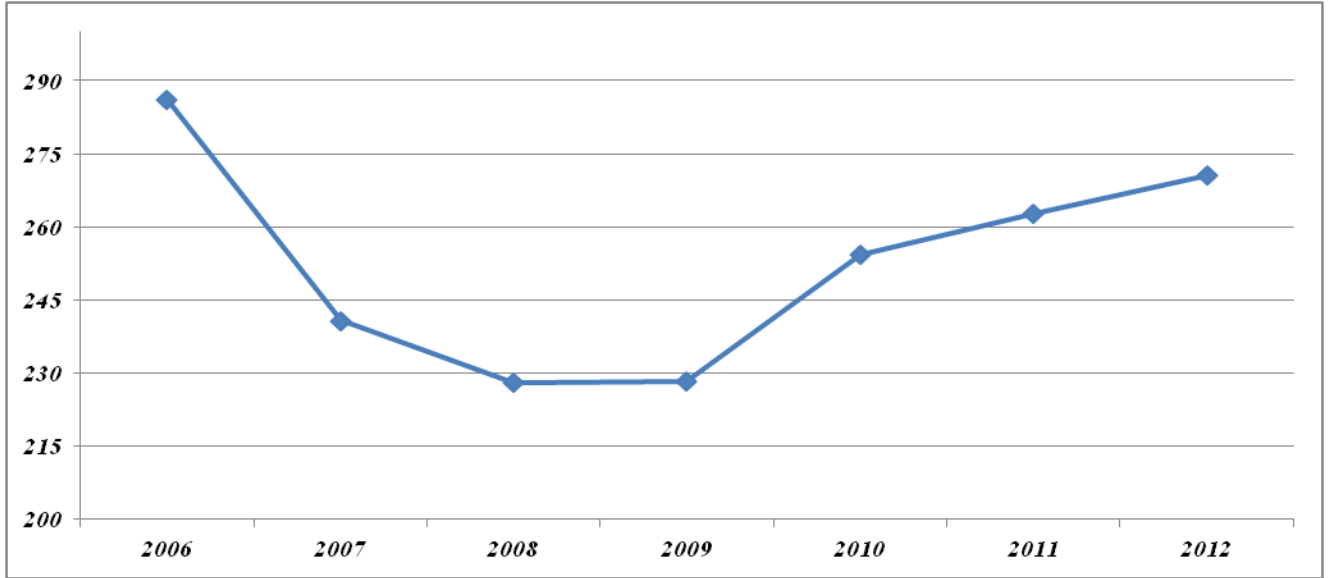
Moyenne des Aides DIS, AMU et AS de 2006 à 2012

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
DIS	1.039	1.102	1.117	1.221	1.286	1.297	1.305
AS	286	241	228	228	254	263	271
AMU	108	123	124	130	112	113	114
TOT	1.422	1.465	1.514	1.628	1.764	1.938	1.992

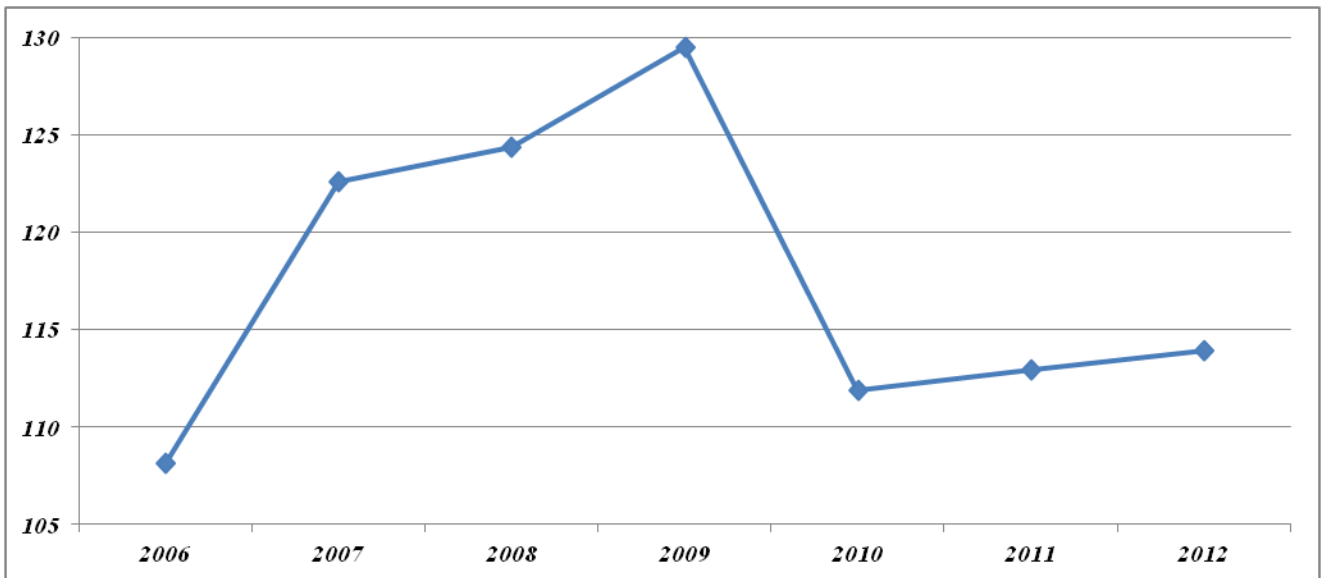
DIS



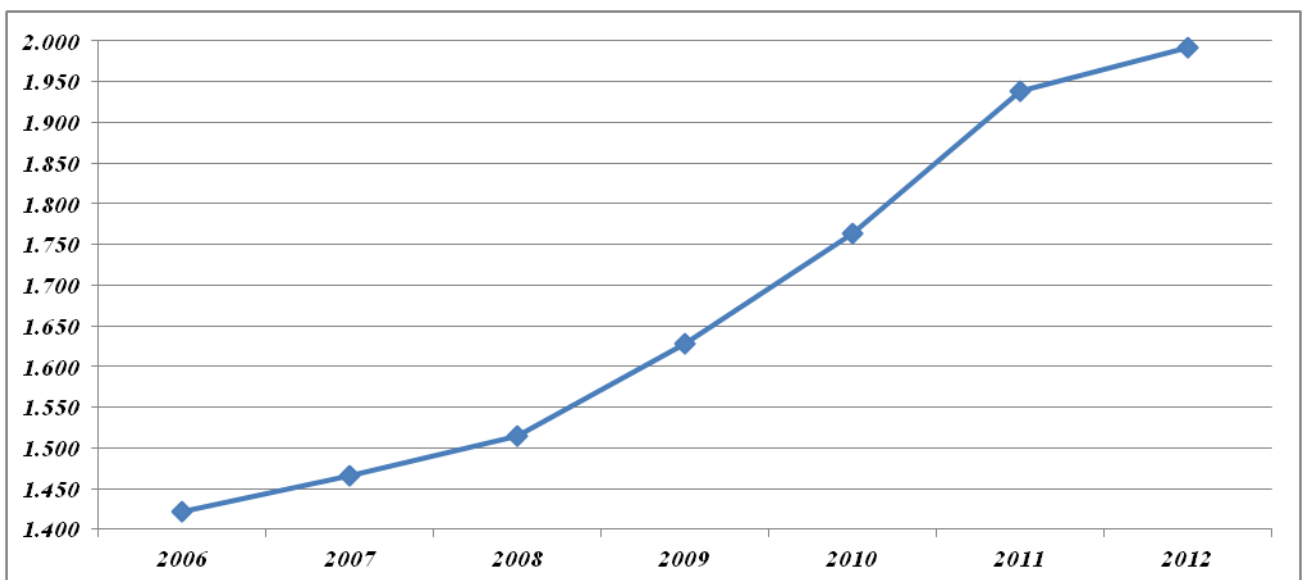
AS



AMU



TOTAUX



Concrètement, dans le courant de la législature précédente, nous avons assisté à une hausse et une diversification des demandes d'aides. Deux paramètres importants ont caractérisé l'action sociale : l'élargissement du champ d'intervention et la diversité de plus en plus grande des publics.

Contexte difficile s'il en est mais qui ne doit pas nous inciter à la résignation. Il s'agira, bien au contraire, de mieux appréhender les nouvelles réalités et veiller à travailler toujours dans le respect des principes propres au service public et des valeurs qui caractérisent notre Centre.

Pour la législature à venir, le C.P.A.S. agira sur base des axes suivants :


- 1) continuer à optimiser la qualité du service rendu ;
- 2) anticiper les nouveaux besoins à travers le développement de nos services ;
- 3) remplir un rôle moteur dans l'insertion des usagers dans l'institution.

A côté de ces axes, diverses actions visant à améliorer la professionnalisation de la gestion des ressources humaines de l'administration centrale du C.P.A.S. et des deux sites de sa maison de repos, seront développées.

De plus, il est inévitable d'évoquer le projet de construire un Nouveau Centre Administratif sur le site actuel du C.P.A.S.

Ce projet implique le déménagement « temporaire » du C.P.A.S., prévu encore en 2013, vers l'ancien home Fondation Jourdan à l'avenue des Casernes 29, pour la durée des travaux de démolition du bâtiment Briques Jaunes et de la construction du Nouveau Centre Administratif.

II. RAPPEL DES TENDANCES ET ACQUIS PRINCIPAUX DE LA LEGISLATURE PRECEDENTE.


 La législature précédente a été particulièrement marquée par le fait que la crise financière mondiale de l'été 2008 a débouché sur une crise économique et sociale grave, qui n'a fait que s'accroître jusqu'ici.

Il s'ensuit une accumulation de facteurs de paupérisation, avec leurs effets directs ou indirects sur le C.P.A.S. et son budget :

- l'accès au logement se complique ;
- les pouvoirs publics fédéraux, régionaux et bicommunautaires tentent de contrôler leurs dépenses en diminuant certains transferts, en ne les indexant pas ou en permettant l'augmentation des prix de certains services ; ainsi, les subsides pour les ACS et pour toute une série d'autres mesures de mise à l'emploi alternatives n'ont plus été indexés depuis de nombreuses années, mais les salaires de ces agents continuent à être indexés et augmentés ;

- à l'augmentation des pertes d'emplois correspond une augmentation du nombre des allocations de chômage mais aussi des sanctions temporaires et définitives du droit aux allocations, un allongement de la durée du stage d'insertion professionnelle et la limitation dans le temps de la perception des allocations d'insertion.

En conséquence, le C.P.A.S. subit en cascade les mesures d'économie prises par les autorités qui les financent (Etat belge et sécurité sociale, Région, Communautés, Commission communautaire commune) tout en devant répondre aux besoins d'une population sans cesse croissante qui n'a plus de revenus ou de revenus suffisants pour faire face à ses besoins élémentaires (logement, eau, énergie, soins de santé).

 Nonobstant ces constats, au niveau du C.P.A.S. d'Etterbeek, plusieurs initiatives et avancées importantes ont été réalisées en matière de lutte contre la pauvreté. Parmi celles-ci, il faut tout particulièrement mentionner :

1. La création de la Cellule Logement, au 1^{er} janvier 2008, permettant de répondre pro-activement à la problématique du logement toujours plus grande en Région Bruxelloise et plus particulièrement à Etterbeek.

Les objectifs principaux de la Cellule sont les suivants :

- offrir une aide personnalisée aux usagers pour trouver un nouveau logement ou un logement plus adapté à leurs besoins et leurs moyens financiers ;
- apporter des conseils juridiques ou pratiques pour la location d'un nouveau logement ;
- établir des liens avec services communaux et police permettant de détecter des logements insalubres et de démasquer les marchands de sommeil ;
- renforcer les contacts avec les sociétés de logements sociaux.

Actuellement, deux travailleuses sociales et deux agents administratifs (dont un s'occupant également de la reconstitution des garanties locatives) sont affectés à cette Cellule. Depuis septembre 2011, dans un souci de rationalisation et vu le constat de rencontrer lors des traitements des situations et des dossiers, des problématiques souvent similaires voire identiques, la direction de la Cellule Logement a été reprise par la coordinatrice de la Cellule Energie.

2. Tenant compte des matières de plus en plus complexes et spécialisées, la scission de la Cellule Energie-Médiation de dettes en deux Cellules autonomes, chacune avec leur propre coordinatrice.


3. La Cellule Médiation de dettes a mis tout en œuvre afin de pouvoir se structurer au niveau de tous les aspects de la médiation de dette et ce afin d'offrir un accompagnement social en sus de la prise en charge des problèmes de surendettement.
4. Grâce à une augmentation sensible du Fonds Energie, la Cellule Energie a pu être renforcée moyennant la création en 2011 d'un cadre temporaire supplémentaire, comptant un assistant social et un conseiller en énergie. L'engagement de ce dernier a permis, entre autres, d'effectuer des audits énergétiques simplifiés et rapides (quick scan), de plus sensibiliser à une utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau sur base d'une analyse approfondie des habitudes de consommation d'un ménage, d'étudier les solutions simples, rapides et efficaces pour réduire les coûts de l'énergie et de l'eau, et de conseiller et accompagner les petits travaux d'aménagement qui sont à la portée de l'occupant d'un bâtiment (remplacement d'un carreau, isolation de tuyaux, pose de panneaux réfléchissants derrière les radiateurs,...).
5. La réalisation d'un dispositif « logement de transit », grâce à un financement de 33.750,00 EUR, en 2008, venant d'un budget de la Loterie Nationale. Ce budget nous a permis d'effectuer des travaux de rénovation afin de transformer la maison située rue de la Confiance n°6 en appartements modulables, logements de transit. En étroite collaboration avec le Service des Travaux communal et avec la Mission Locale, les travaux de transformation de ce bâtiment ont été terminés en 2010, permettant l'ouverture officielle de la maison de transit le 12 octobre 2010. En 2011, suite à un appel à projets dans le cadre de la dotation triennale de développement 2010-2012 pour les investissements relatifs à l'utilisation rationnelle de l'énergie (U.R.E.) dans les bâtiments de logements des communes et C.P.A.S., le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a octroyé à notre C.P.A.S. un subside de 104.092,00 €, permettant de doter le logement de transit d'un chauffage central, de châssis à double vitrage, d'un nouveau toit isolé, d'une ventilation mécanique à double flux et d'un système de comptage énergétique. Ces travaux démarreront en 2014.
Quatre logements sont mis à disposition dans le cadre d'une occupation précaire (commodats) dans d'anciens logements sociaux qui ne sont plus occupés dans l'attente de rénovation. Ces logements sont attribués par le Bureau Permanent après enquête sociale pour une durée limitée dans le temps.

6. La Table Emploi a été relancée en 2010, afin d'accompagner les usagers à la recherche d'un emploi.
7. Les mesures visant à encourager l'insertion socioprofessionnelle (I.S.P.) des personnes précarisées ont depuis toujours représenté un axe fondamental de la politique du C.P.A.S. Ainsi, le nombre d'articles 60 mis à l'emploi n'a cessé d'augmenter entre 2007 et 2012. Bien que le nombre d'articles 60 « ordinaires » est resté fixé à 50 équivalents temps plein (ETP), le nombre d'articles 60 mis à disposition d'entreprises privées, a été augmenté de 35 à 50 équivalents temps plein, et le nombre d'articles 60 affectés à des initiatives d'économie sociale, subventionnés à 100%, de 35 à 60. Il est encore à noter que les mesures visant à encourager l'insertion socioprofessionnelle des personnes précarisées sont mises en œuvre non seulement par la Cellule Emploi, mais aussi par les Cellules Insertion et 18-24, par le biais de signatures de contrats contenant un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS), (1) menant, dans une période déterminée, à contrat de travail, (2) en matière d'études de plein exercice, ou (3) portant sur la formation.
8. Des nouvelles initiatives d'accès et d'aide au sport et à la culture ont pu être lancées grâce au subside socioculturel. Ce subside élargit considérablement la notion habituelle d'intégration sociale, et constitue une opportunité de développer de projets émancipateurs qui s'inscrivent dans une logique différente de celle de l'octroi d'une aide sociale. En 2010, un nouveau volet s'est ajouté : afin de lutter spécifiquement contre la pauvreté dont sont indirectement victimes les enfants, le gouvernement a débloqué un budget supplémentaire favorisant le développement d'initiatives en faveur de l'enfance et de la petite enfance. Le budget fédéral permet ainsi au C.P.A.S. d'intervenir dans (1) la participation des usagers à des manifestations sociales, sportives et culturelles, (2) la participation à des associations sociales, culturelles ou sportives (cotisations à des clubs sportifs, inscription à des académies, achat de matériel nécessaire à des activités artistiques, sportives, culturelles, etc.), (3) le soutien et le financement d'initiatives des ou pour les usagers au niveau social, culturel ou sportif (montage d'une exposition, réalisation d'une pièce de théâtre, d'une vidéo, organisation d'une fête autour d'un thème, etc.), (4) le soutien et le financement d'initiatives qui favorisent l'accès du groupe cible aux nouvelles technologies d'information et de communication, (5) l'allocation d'un montant de 100 € maximum par bénéficiaire pour l'achat d'un ordinateur recyclé via les filières de reconditionnement, et (6) des initiatives en faveur de l'enfance et de la petite enfance.

9. Les journées « Portes ouvertes » ont été des moments pour notre Centre de montrer sa dynamique, son dynamisme et la diversité dans son fonctionnement. Ainsi, en 2009, à l'occasion de la Journée Mondiale du Refus de la Misère et de la Semaine de la Démocratie Locale, l'ensemble des services ont ouvert leurs portes pour le grand public en vue d'expliquer leur utilité, leur mode de fonctionnement et de répondre aux questions. Au programme également : des séances d'information, de la musique, des animations pour enfants et de la petite restauration. Il y a lieu de rappeler ici que notre C.P.A.S. a été récompensé d'un deuxième prix par l'A.V.C.B. pour l'originalité et l'inventivité des initiatives prises dans le cadre de cette journée Portes Ouvertes de 2009. Celle de 2011 a été organisée autour d'une expo-action didactique et interactive sur le thème du surendettement. Située à mi-chemin entre l'exposition traditionnelle et le théâtre-action, "*Dernier rappel avant poursuites*" représentait une initiative originale créée par le Service Médiation de Dettes du CAFA asbl, en collaboration avec le Magic Land Theatre », avec pour objectif de constituer un instrument nouveau de sensibilisation et de lutte préventive contre le surendettement. Placé dans des situations proches de la réalité, le public a été invité à emprunter, durant une heure, un "parcours de vie" qui l'a amené à faire l'expérience concrète de la spirale du surendettement.

10. Plusieurs projets de Coordination Sociale ont été développés, en 2009 et en 2010 axés sur la problématique du logement, en 2011 et en 2012 autour du 3^{ème} âge, visant à favoriser le maintien des personnes âgées à domicile tout en y améliorant leur qualité de vie.

Pour rappel, c'est la COCOM qui encourage la création de Coordinations Sociales dans tous les C.P.A.S. de la Région de Bruxelles-Capitale, par des subventions à titre d'intervention dans les frais liés à leur mise en place. Ces subventions annuelles permettent de rendre effective l'application de l'article 62 de la loi organique des C.P.A.S. : « Le Centre peut proposer aux institutions et services déployant dans le ressort du Centre une activité sociale ou des activités spécifiques, de créer avec eux un ou plusieurs comités où le centre et ces institutions pourraient coordonner leur action et se concerter sur les besoins individuels ou collectifs et les moyens d'y répondre.» L'idée est de rassembler au mieux les compétences de chacun dans le but d'élaborer une connaissance et une réflexion mutuelle afin de travailler en réseau. Le dispositif de Coordination Sociale se veut un lieu de réflexion et d'orientation des politiques sociales au niveau local en donnant des avis et proposant des orientations tant aux partenaires locaux qu'aux autorités communales, régionales et communautaires, dans le respect des responsabilités et des compétences de chacun.


 Le recrutement de nouveaux travailleurs est resté un problème épineux et la charge de travail reposant sur une équipe jeune et inexpérimentée est d'autant plus difficile à assumer et à gérer. En vue de stabiliser les équipes de la Division Sociale, notre C.P.A.S. a organisé en 2011 des examens de recrutement d'assistant social et d'assistant social en chef. 6 candidats ont réussi l'examen de travailleur social, 3 l'examen de TS en chef.

Le turn-over des travailleurs sociaux, surtout au service social général, est resté important, comme dans tous les C.P.A.S. bruxellois d'ailleurs. Les raisons sont multiples.

Il s'explique par la difficulté du travail sur le plan psychologique.

Il s'explique aussi par l'inadéquation des études d'assistant social au regard des exigences du travail en C.P.A.S. On constate que les assistants sociaux qui se sont engagés dans ces études par conviction compensent ces carences dans leur formation par leur dynamisme, leur curiosité intellectuelle et leur goût du travail bien fait.


Il s'explique en outre par le niveau faible des rémunérations et les perspectives de carrière plane peu motivantes. Force est de constater que les barèmes imposés par les autorités régionales bruxelloises sont inférieurs aux barèmes flamands et wallons, et ce malgré les exigences de bilinguisme. On assiste dès lors à un exode de travailleurs sociaux vers les C.P.A.S. wallons et flamands ou d'autres organismes publics et privés, où ils sont accueillis à bras ouverts car leur expérience en C.P.A.S. bruxellois est considérée comme une formation solide. L'obligation de former rapidement les nouveaux travailleurs sociaux ne facilite pas la tâche des responsables mais constitue un défi à relever continuellement.

 Depuis le 1^{er} décembre 2009, l'organigramme de l'administration centrale du C.P.A.S. a été rendu plus structuré, par le biais de la création, abstraction faite du Service du Receveur, de 3 grandes divisions :


- a) la Division Administrative et Financière ;
- b) la Division Sociale, comprenant tous les services sociaux y compris ses services administratifs ;
- c) la Division de Liaison, comprenant les services Achats, Frais d'Aide Sociale, Frais Médicaux et Placements, Aides familiales et Repas à domicile.

D'autre part, notre C.P.A.S. a décidé de se joindre à un ambitieux projet baptisé « *Columbus* », lancé par l'ERAP en 2008 et soutenu par la Région de Bruxelles-Capitale. Ce projet a pour objectif de mettre au point des descriptions de fonctions adéquates et précises pour chaque fonction de chaque administration communale et du C.P.A.S. de la Région.

Le Bureau Permanent a désigné les responsables de la Cellule Formations comme personnes de contact avec l'ERAP, et les a chargés de coordonner les actions à mener dans le cadre de Columbus au sein de notre Institution.

 Notre C.P.A.S. s'est inscrit fin 2008 formellement dans l'Agenda 21. Ainsi, nous avons signé en 2009 les engagements contenus dans la Charte d'Aalborg (1994), où les villes européennes signataires ont affirmé leur rôle historique et leurs responsabilités dans les problèmes environnementaux. Prenant conscience que la consommation des ressources menace la nature, elles ont affirmé, comme proche des citoyens et des problèmes, leur vocation à être des communautés durables. « *Les villes ont donc un rôle essentiel à jouer pour faire évoluer les habitudes de vie, de production et de consommation, et les structures environnementales.* ».


Un premier plan d'action 2009-2011, dont le but final était d'arriver à une évaluation permanente, au-delà de ces 3 ans, a été établi afin de dégager une vision à long terme de l'avenir du C.P.A.S. dans le contexte du développement durable.


 Depuis les années '90, les autorités communales et du C.P.A.S. ont prévu des mesures afin d'anticiper au fait qu'en 2010, le home Fondation Jourdan situé avenue des Casernes 29, n'allait plus répondre aux normes architecturales requises, avec comme conséquence la perte de son agrément MRS. Ainsi, en 2003 le Home Beauport a ouvert ses portes et en 2006, il a été décidé de ne plus rénover le site des Casernes en tant que maison de repos.


Depuis le début de 2007, les admissions se sont arrêtées définitivement à ce site de la Fondation Jourdan et temporairement au home Beauport pour la catégorie MRPA. Cela a permis de mettre fin graduellement à l'activité sur l'ancien site. Au printemps de 2010, 60 résidents, tous MRS, ont été transférés vers le site situé rue Baron Lambert 40, qui porte depuis lors le nom : « *Fondation Jourdan – site Etterbeek-Baron Lambert* ». Trois étages de l'ancienne clinique de HIS sont affectés à la Maison de repos, chacun se spécialisant dans une pathologie spécifique touchant des pensionnaires MRS. L'aménagement chaleureux de chaque étage s'est effectué autour d'un thème et des animations spécifiques ont été prévues. Ainsi, l'entièreté du site Etterbeek-Baron Lambert est affectée à la politique de soins de santé communale avec la polyclinique et de l'administration d'Iris-Sud. Moyennant la signature d'une convention d'occupation à titre précaire avec une tierce personne, le C.P.A.S. assure également la continuation de la gestion de la cafétéria du site, afin de permettre un accueil optimal des familles, des pensionnaires et des patients de la polyclinique.

En même temps, le home Beauport a été transformé en « *Fondation Jourdan – site Beauport* », hébergeant 72 résidents MRS et 48 MRPA.

Conformément aux dispositions de l'Arrêté du Collège réuni du 3 décembre 2009 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2010, notre C.P.A.S. a introduit un dossier auprès de la COCOM afin d'obtenir un agrément unique pour les deux sites, avec effet au 1^{er} janvier 2011. Cette demande est allée de pair avec la création d'un cadre unique du personnel des homes, permettant une gestion optimale des ressources humaines des deux sites.

 Il est rappelé que depuis le 1^{er} janvier 2006, tous les C.P.A.S. doivent intégrer le réseau de la Sécurité Sociale, ayant comme conséquence que la récupération du RIS ne peut plus se faire que via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). Depuis janvier 2007, la récupération de l'ERIS ne peut également se faire que via la BCSS. Les implications pour notre Centre ont été très importantes : réorganisation du travail, frais de personnel, formations, temps d'adaptation, évolution du logiciel informatique, création d'un service chargé de la sécurité de l'information. Ce dernier service a une mission d'avis, de stimulation, de documentation et de contrôle. Dans le cadre de *la politique formelle de sécurité*, le C.P.A.S. doit disposer de la connexion à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale afin de pouvoir récupérer le revenu d'intégration et l'aide sociale auprès de l'Etat fédéral. En tenant compte de l'augmentation des missions de plus en plus spécialisées confiées au Conseiller en sécurité – gestionnaire local, en 2009 une convention a été conclue avec la Smals, Conseiller en sécurité professionnel.

 Afin de réaliser des économies d'échelle, les autorités de la Commune et du C.P.A.S. ont décidé en 2012 de fusionner leurs Services Informatique, moyennant un contrat de gestion entre les deux administrations. Une attention particulière a été mise sur le fait que le personnel de l'administration communale soit soumis aux mêmes règles de confidentialité et de sécurité de l'information que le personnel du C.P.A.S. et que toutes les mesures soient prises afin de maintenir l'exécution des normes minimales de sécurité et de confidentialité imposées par la BCSS.

 Le nouveau site internet du C.P.A.S., www.cpas-etterbeek.irisnet.be, est en ligne depuis le 15 décembre 2011. Le site a adopté une présentation similaire, tant visuelle que structurelle, par rapport au site internet communal. La conception du site répond à la volonté d'offrir une présentation moderne, fonctionnelle et interactive des actions sociales menées par le Centre. Son entretien et son actualisation sont assurés par un agent de la Division Administrative, en liaison avec l'ensemble des services concernés et du Comité Spécial Personnel, Informatique et Finances.

III. PROJETS A METTRE EN ŒUVRE POUR LES ANNEES 2013 A 2019.

Les projets que notre Centre souhaite développer durant la nouvelle législature, se situent pour une partie dans un contexte de continuité des réalisations mentionnées au chapitre précédent.

Depuis 2008, on observe l'impact de la crise socio-économique que vivent les citoyens, sur le travail du CPAS qui voit affluer le public à sa porte, sans pour autant que l'institution soit mieux financée. La perspective de la mise en œuvre de la 6^{ème} réforme de l'Etat avec son lot de transferts de compétences ne rassure pas les autorités des C.P.A.S., craignant de perdre certains de leurs outils, notamment en insertion socioprofessionnelle ou de voir les budgets se restreindre au détriment des publics de plus en plus croissants qui s'adressent à notre Institution. Ainsi, nous assistons de façon continue à un glissement de la charge budgétaire vers les collectivités locales.

En même temps, la Région de Bruxelles-Capitale se trouve dans une phase de boom démographique et de mutation sociologique. Les enjeux seront, à moyens inchangés, de rendre un service public à plus de personnes, plus de personnes âgées, plus de jeunes. La démographie à Etterbeek, ce n'est pas seulement plus de jeunes. C'est aussi, progressivement, davantage d'âinés. La question du vieillissement est souvent abordée en termes de coût, de pension principalement. Toutefois, elle pose également moult questions et enjeux à l'échelon local en termes de santé, d'autonomie, d'accès aux soins de santé et d'accès au logement. Par le biais des initiatives présentées dans ce programme de politique générale, nous avons l'ambition de réaliser un plan d'actions de lutte contre la pauvreté cohérent et une réelle mise en perspective transversale des problématiques qui se pointent à l'horizon.

III.1. LA DIVISION SOCIALE.

III.1.1. Constats.

- Les Cellules de la Division Sociale reçoivent toutes les personnes qui en expriment le besoin, ainsi que les personnes n'émargeant pas nécessairement au C.P.A.S. mais qui viennent frapper à la porte du Centre parce qu'ils sont surendettés ou ayant des problèmes d'accès aux soins de santé ou de paiement de leurs factures d'énergie.
- Les 19 C.P.A.S. de la Région disposent tous de systèmes d'accès aux soins de santé différents. Notre Centre, tout en veillant à la bonne gestion et à éviter des abus, sera encore plus respectueux des droits des patients.

- Grâce à toute une série de mesures intervenues suite à la mise en place du Programme Printemps, notre C.P.A.S. n'a cessé d'améliorer et de renforcer son rôle en matière d'insertion socioprofessionnelle. Rien qu'au travers des emplois subventionnés, des centaines de personnes ont déjà été mises au travail grâce à notre Centre. Mais il ne faut pas perdre de vue que le C.P.A.S. est directement confronté à la réalité du marché de travail.
- Malgré une politique proactive et innovante menée par nos autorités communales, le logement est sans conteste un facteur accru d'exclusion et de précarisation. La montée vertigineuse des prix du logement à Bruxelles, et particulièrement à Etterbeek, rend l'acquisition d'un logement moyen quasi inaccessible. Tous les pouvoirs doivent agir de concert pour atteindre l'objectif énoncé à l'article 23 de la Constitution : « Chacun a droit à un logement décent ».
- Comme tout autre C.P.A.S. en Région de Bruxelles-Capitale, notre Centre constate une augmentation constante du nombre de demandes d'aide (demandes de jeunes âgés de moins de 25 ans, de chômeurs sanctionnés par l'ONEM, de demandeurs d'asile suite à la saturation de FEDASIL, de personnes en séjour illégal sollicitant le bénéfice de l'aide médicale urgente, de prise en charge de soins de santé,...). Cette croissance n'est pas assortie d'une croissance équivalente des moyens humains, financiers et matériels pour garantir le traitement de ces demandes et la guidance sociale des demandeurs. Aujourd'hui, les travailleurs sociaux de première ligne ne peuvent que répondre aux urgences et ne disposent plus du temps nécessaire à l'élaboration d'une guidance de qualité.

III.1.2. Propositions.

1. Les mesures visant à encourager l'insertion socioprofessionnelle (I.S.P.) des personnes précarisées représentent un axe fondamental de la politique du C.P.A.S., renforcé par les objectifs décidés par le Gouvernement fédéral. Celui-ci fait notamment dépendre l'octroi de ses subsides en fonction des résultats obtenus en matière d'I.S.P.

Le C.P.A.S. entend améliorer au mieux de ses moyens et des opportunités qui se présentent, le service à rendre au public du Centre en matière d'I.S.P. Ainsi, la Table Emploi, relancée en 2010 (voir supra), constitue un outil d'accompagnement important pour les usagers à la recherche d'un emploi.

Tenant compte des paramètres actuellement connus au niveau des moyens de subventionnement par l'Etat fédéral, le nombre d'articles 60 « ordinaires » mis à l'emploi reste fixé à 50 équivalents temps plein (ETP). L'ambition du Centre consiste en une augmentation du nombre d'articles 60 mis à disposition d'entreprises privées, à 60 équivalents temps plein.

Concernant le nombre d'articles 60 affectés à des initiatives d'économie sociale, subventionnés à 100%, leur nombre avait déjà évolué de 35 à 60 ETP durant la législature précédente (voir supra). Pour cette dernière catégorie, notre Centre espère pouvoir maintenir ce chiffre, ce qui n'est pas garanti tenant compte de certaines pistes de réflexion au niveau fédéral de réduire le nombre de mises à l'emploi pour cette catégorie.

Pour rappel, les mises à l'emploi via l'article 60§7 doivent s'effectuer essentiellement dans l'intérêt de la personne mise à l'emploi et non pas dans le but de procurer à un utilisateur une main d'œuvre à réinsérer à moindre coût. Le Centre continuera dès lors à prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer l'accompagnement de l'article 60 en vue d'une insertion socioprofessionnelle optimale.

2. Les possibilités d'engagements dans le cadre de l'article 61 de la Loi organique seront examinées. L'article 61 prévoit que le C.P.A.S. peut recourir à la collaboration de personnes, d'établissements ou de services qui, créés soit par des pouvoirs publics, soit par l'initiative privée, disposent des moyens nécessaires pour réaliser les diverses solutions qui s'imposent, en respectant le libre choix de l'intéressé. Le Centre peut conclure des conventions soit avec un autre C.P.A.S., un autre pouvoir public ou un établissement d'utilité publique, soit avec une personne privée ou un organisme privé.
3. Le C.P.A.S. continue à élaborer une politique sociale de l'énergie, à l'attention de tout Etterbeekois en faisant la demande, avec les moyens qui lui sont mis à disposition par l'Etat fédéral et les fonds énergie récurrents. La libéralisation du marché de l'énergie et l'augmentation des prix ont engendré une multiplication des problèmes pour les usagers faibles. Le nombre de dossiers relatifs à des problèmes d'énergie a explosé depuis 2008. L'Etat fédéral semble avoir compris qu'il est difficilement justifiable de traiter différemment les personnes qui se chauffent au mazout de celles qui utilisent l'électricité et/ou le gaz. Des modifications des conditions d'accès ont permis de toucher un nombre plus important de personnes et de ménages en réelles difficultés financières. La Cellule Energie continue à s'attacher à mettre en œuvre et à roder les procédures permettant de résoudre les problèmes rencontrés par le public, notamment les procédures relatives à l'octroi du tarif social spécifique et du statut de client protégé, et à développer une méthodologie efficace dans le cadre de la conclusion de plans de paiement des dettes envers les fournisseurs commerciaux d'énergie. Reste encore la lourdeur administrative actuelle, décourageant une série de bénéficiaires potentiels des différents dispositifs (beaucoup de papiers à rentrer pour une allocation souvent peu importante).

Dans le souci de développer également un projet de prévention, un Conseiller en énergie a été engagé en février 2012 dans le cadre du fonds Energie. Nous constatons que si nous voulons tenter de réduire sensiblement le coût de l'énergie et de l'eau, il est nécessaire d'agir sur l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et donc de développer certains moyens permettant de réduire la consommation (via la distribution d'ampoules économiques, de multiprises avec interrupteur, de pommeaux de douche économiques, l'entretien de la chaudière et chauffe-eau, le placement de minuteurs sur les boilers électriques, le remplacement d'appareils électroménagers vétustes et très énergivores par d'autres d'une classe plus économique,...). D'autre part, il sera dans ce contexte aussi nécessaire de renforcer nos collaborations extérieures et de développer des projets sur la responsabilisation des personnes par rapport à leur consommation.

4. Ouverte à toute personne demanderesse, la Cellule Médiation de Dettes gère d'une manière générale tous les dossiers de surendettement. Elle recherche un règlement total ou partiel des dettes via la médiation, tend à arrêter les poursuites intentées par les créanciers dans les cas avérés d'insolvabilité et assure l'aide juridique nécessaire au respect des droits du débiteur. La Cellule assure également un rôle préventif ou éducatif via la responsabilisation et l'information des personnes qu'elle est amenée à aider. Elle veillera aussi à une meilleure prévention par des campagnes d'information ciblées avec d'autres partenaires. Seront également envisagées lors de cette législature, des actions de prévention au surendettement.
5. Dans le cadre de la coordination sociale, des projets seront initiés portant sur des bons plans « anticrise ». Nous avons pu constater que de plus en plus de personnes demandent l'intervention de notre Centre pour la prise en charge de certains frais d'aides financières. Ces demandes concernent également un nombre croissant de personnes non secourues qui bénéficient de prestations sociales, perçoivent des pensions de retraite ou encore des personnes appelées maintenant « les travailleurs pauvres ». Considérant les ressources insuffisantes de notre C.P.A.S. pour prendre en charge tous ces frais que ces personnes ne peuvent plus assumer (paiement de loyer, factures énergie, frais médicaux, pharmaceutiques et scolaires,...), d'autres solutions doivent être trouvées afin de leur permettre de vivre conformément à la dignité humaine en faisant face à leurs charges prioritaires, sans intervention financière systématique des pouvoirs locaux. Les constats et actions découlant de la coordination sociale seront co-construits avec les associations impliquées dans le projet et une attention particulière sera portée sur la participation active des personnes bénéficiaires etterbeekois.

6. Rappelons que les logements de transit, créés en 2010 et complétés par les commodats (voir supra) sont destinés à accueillir des personnes en état de précarité ou privées de leur logement pour des motifs de force majeure (p.ex., victimes d'un incendie,...) et dont les ressources ne dépassent pas un certain plafond. L'hébergement n'est en général pas supérieur à 6 mois.

En outre de ces dispositifs, dont la création a permis à plusieurs personnes et familles de trouver une solution pour leur problème de relogement temporaire, la Cellule Logement a mis en place, à un échelon modeste, un dépôt pour meubles de seconde main. Le mobilier est actuellement donné en l'état à titre gratuit en priorité à nos usagers. Dans le cadre d'une réflexion à la fois sur les besoins d'une frange de la population de plus en plus précarisée qui subit de plein fouet la crise et la chasse au gaspillage, le développement d'un tel projet prend tout son sens. Customiser ce mobilier sera une deuxième étape, qui permettra d'aller plus loin encore dans l'initiative, en collaboration avec d'autres institutions comme des écoles ou ateliers de menuiserie.

D'autre part, il ne se passe pas une semaine sans que notre Cellule Logement ne soit confrontée à des usagers qui doivent déménager et qui éprouvent de grandes difficultés à faire face aux frais y liés. Notre Centre examinera dès lors les possibilités de développer un projet, en collaboration par exemple avec des entreprises d'économie sociale, pour pouvoir accompagner ces usagers dans le cadre de leur déménagement.

7. La mise en place d'une « **maison d'autonomie** » est envisagé, visant notamment à une mise en autonomie réussie, de personnes dépendant de la Cellule 18/24 de notre C.P.A.S.

En effet, les travailleurs sociaux de la Cellule 18/24 sont régulièrement confrontés à des demandes induites par des situations sociales diverses et variées, où la problématique du logement occupe souvent une place prépondérante car intrinsèquement liée aux besoins fondamentaux de chacun. Répondre à cette demande de logement par une offre liée à un projet social à moyen terme, pour une durée de 1 an à 3 ans maximum, permettrait de répondre à certaines demandes de l'utilisateur comme celle d'être accompagné socialement. Cela lui permettrait, à l'avenir, de produire les impératifs sociaux indispensables à son maintien dans ses logements futurs, et ce de manière autonome.

Il s'agirait avant tout de s'orienter vers un projet « à taille humaine », avec un projet pédagogique adapté à ces jeunes adultes, majeurs mais parfois très immatures, ou peu au courant des démarches légales qu'une personne autonome doit assumer, ne fût-ce qu'en ce qui concerne la signature d'un contrat de bail.

Il va sans dire que pour réaliser ce projet, l'objectif est de procéder à l'acquisition ou location d'une maison pouvant être répartie en quatre à six appartements, avec par étage une cuisine et des sanitaires communs.

Afin de concrétiser une première étape de cette idée, notre C.P.A.S. a rentré le projet dans le cadre d'un nouvel appel à projets relatif à « L'inclusion sociale et la lutte contre la pauvreté », fait par la Loterie Nationale en association avec la Secrétaire d'Etat à l'Intégration Sociale et la Lutte contre la Pauvreté, la Ministre du Travail et le Secrétaire d'Etat aux Affaires sociales, aux Familles et Personnes handicapées.

III.2. LA DIVISION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE.

III.2.1. Présentation.

La Division Administrative et Financière a effectué un travail de fond en 2011 afin de dégager une réelle identité après sa création fin 2009. C'est ainsi qu'a été rédigée leur déclaration de mission suivante : « *La raison d'être de la Division Administrative et Financière, la raison de son existence, son rôle, sa fonction, est d'être la Division fédératrice et le moteur du C.P.A.S.* ».

Pas de déclaration de mission sans vision, la Division Administrative et Financière souhaite devenir la référence de mode de fonctionnement pour les autres C.P.A.S.

L'équipe de la Division s'est déclarée unie derrière les valeurs d'honnêteté, de complémentarité, de respect et d'ouverture d'esprit. Un plan d'action a été décliné en 2012 afin de dégager des objectifs liés au fonctionnement des équipes. Ainsi, par exemple, une newsletter est diffusée plusieurs fois par an.

III.2.2. Propositions.

1. Formations

Chaque année, les responsables des formations du personnel établissent un plan de formation, permettant aux employés et aux ouvriers du C.P.A.S. de déterminer leurs besoins en matière de formation continuée.

Au niveau linguistique, des cours de langues destinés aux agents continuent à être organisés en interne, en étroite collaboration avec le CVO. Cette initiative sera prolongée pour les années futures.

Toujours en matière de formation du personnel, les synergies entre les sites Beauport Etterbeek-Baron Lambert seront renforcées, afin de continuer à organiser un véritable échange sur les expériences professionnelles acquises en faveur de rencontres entre le personnel sur les deux sites.

Cette législature verra sans doute la naissance de la nouvelle charte sociale qui apportera son lot de nouveautés, notamment en matière de formations. Notre Centre participe déjà au projet Columbus relatif aux descriptions de fonctions qui seront reprises dans la charte sociale et se prépare aux défis à relever dans ce contexte.

2. Subside socioculturel

L'aspect du subside socioculturel s'est sans cesse développé depuis sa 1^{ère} édition voici 10 ans. Pour rappel, ledit subside comprend 3 parties : participation socioculturelle, pauvreté infantine et PC recyclés. Au niveau de la participation socioculturelle, en 2012, les fonds ont été répartis comme suit : 25% Relais Culturel + Camp Hachy, 21 % Fondation Jourdan, 20% Portes Ouvertes et 34% Asbl (Welcome-Babbelkot, Chambéry, Samarcande, Maison Mosaïque, les Go-Gosses, RES 59, Centre Culturel Etterbeek, Espace Rencontre, Bataclan). En ce qui concerne la pauvreté infantine : 22% ont été dédiés au centre de Guidance (logopédie, psychologie), 15% à des activités diverses CPAS théâtre pour enfants, sport, logopédie, psychomotricité, 7% à l'organisation de la Saint-Nicolas CPAS, et 61% aux asbl (Welcome-Babbelkot, Chambéry, Animations et loisirs pour tous, Centre Culturel Etterbeek, La Base, La Guise, Les 3 Pommiers).

Le Relais culturel entretient des liens avec les partenaires principaux suivants : asbl Article 27 (250 tickets/mois), Un pont entre deux Mondes (La Monnaie), 1 à 2 invitations par mois de 5 à 10 personnes environ (opéras, concertini, récitals), le Théâtre des Martyrs, 20 invitations par mois, la Bibliothèque Culture et Loisirs (dons de livres surtout pour enfants) et la Maison de Quartier Chambéry (échange de sorties).

Pour les années à venir, le programme du Relais Culturel sera toujours aussi étoffé. Il est élaboré par le Comité de Spectateurs, qui se réunit 4 fois par an, et qui est composé d'environ 15 usagers du CPAS. Seront prévues 3 à 4 sorties par mois, 1 pour enfants, 1 concert, 1 exposition, 1 théâtre, les sorties étant en moyenne de 15 à 25 personnes. Le Relais Culturel est de plus en plus actif grâce surtout à la Monnaie et au Théâtre des Martyrs qui nous permettent d'organiser des sorties gratuitement. Pour le reste nous continuerons à organiser des sorties où les usagers n'ont pas accès avec les tickets article 27 (expositions, concerts). Pour les jeunes, à partir de 2013, des places seront prévues pour différents festivals (Couleur café, Espéranza, La Semo, Brussels Summer Festival) en partenariat avec l'article 27.

Les usagers qui viennent régulièrement au Relais Culturel sont très actifs dans la commune, en effet 2 personnes participent au projet du KVS sur Etterbeek (pièce de théâtre), 2 sont des stagiaires du Potager Etterbeekois et ils sont très demandeurs d'actions communes. Pour 2014, il est envisagé la création d'un atelier, soit de restauration de meubles, soit de décoration intérieure, en partenariat avec l'asbl article 27. Nous répondrons ainsi à une forte demande des usagers concernés qui souhaitent s'impliquer dans un projet artistique et culturel en gardant leur esprit pratique. En effet ils pourraient profiter de « leur œuvre » chez eux. Enfin, les partenariats existants seront renforcés voire encore plus développés.

3. Service des Finances

Les objectifs du Service des Finances pour la prochaine législature seront multiples. Tout d'abord, il devra mettre tout en œuvre pour respecter le plan financier triennal 2013-2015. Il devra garantir des budgets en équilibre, dans un contexte socio-économique rarement égalé. Dans un souci de saine gestion, il appartiendra au Service des Finances, avec le soutien des autorités du Centre, de dégager des pistes de réflexion en vue d'atténuer le déficit budgétaire, plus en particulier celui des fonctions Aide sociale et Maisons de repos.

Les procédures mises en place dans un but d'optimalisation seront maintenues et adaptées en fonction de l'évolution de l'administration.

Enfin, le Service des Finances, se propose de définir et préparer une "mini-formation" pour les agents entrants permettant à ceux-ci de comprendre les bases du fonctionnement du CPAS lié aux finances et aux procédures à respecter lorsqu'une action a un impact financier sur le Centre. Un syllabus sera préparé pour cette formation.

4. Archives

Pour la présente législature, les dispositions nécessaires seront prises - dans le cadre des déménagements envisagés - afin d'analyser de façon approfondie les possibilités de stockage d'archives en fonction des besoins de chaque service. Les déménagements seront l'occasion de repositionner notre Centre au niveau des archives : une 1ère phase d'analyse sera nécessaire avec la désignation d'un référent au sein de chaque service qui pourra répondre aux questions « que doit-on conserver, que peut-on détruire, qui aura accès à quel rythme ? ». La seconde phase sera de passer à la numérisation des archives, dans le respect des prescrits légaux.

5. Coupole de l'action sociale

Afin de pouvoir mettre en place une transversalité dans certains projets déjà existants ou à développer dans le courant de cette législature, leur ensemble sera repris sous le vocable « Coupole de l'action sociale ». Il s'agit notamment des projets suivants :

a) Le vestiaire social (déjà existant) :

Les objectifs liés au Vestiaire social seront, pour la prochaine législature, d'ouvrir un atelier de repassage composé de personnes sous contrat article 60. Les clients y apporteront leur linge lavé et séché et le récupéreront repassé, pour un prix concurrentiel.

Le Vestiaire social s'orientera aussi vers la création de linge de maison : rideaux, tentures, etc. Nous comprenons que l'achat et la confection de ces éléments représente un budget conséquent pour les personnes qui déménagent et ce service pourra proposer aux personnes qui, par exemple, entrent dans un logement social, une décoration de qualité pour un prix modéré ; des partenariats pourraient ainsi être conclus avec les AIS, sociétés de logements sociaux, etc. Cela permettra aussi d'accentuer notre capacité à la formation pour permettre au personnel du vestiaire de s'orienter vers de nouveaux débouchés.

Enfin, le vestiaire social doit pouvoir continuer à profiter des retombées du défilé de juin 2012 en créant plusieurs lignes de vêtements « Absolutely Recycled » comme, par exemple, une ligne chic et moderne pour les femmes, une ligne moderne et décontractée pour les femmes et une ligne plus « fun » pour les adolescentes.

b) L'épicerie sociale (à développer) :

L'épicerie sociale est une manière originale de sortir de l'assistanat, de répondre à des besoins vitaux en respectant la dignité et la citoyenneté des familles bénéficiaires. C'est une formule qui s'ajoute à celle de l'aide alimentaire, cette dernière restant bien utile dans les situations d'urgence. L'étroite collaboration entre l'épicerie sociale et les jardins participatifs auxquels le CPAS participe activement (voir infra) permettra aussi la mise en place d'une filière courte de distribution des produits des jardins.

Très concrètement, notre Centre a déposé en 2013 un projet de création d'épicerie sociale auprès de l'IBGE, suite à un appel à projets pour la mise en œuvre d'actions dans le cadre de l'agenda IRIS 21.

c) La lunetterie sociale (à développer) :

Il n'est plus nécessaire d'en faire la démonstration : la pauvreté renforce les inégalités face à des problèmes de santé de toutes sortes. Le coût d'une paire de lunettes représente souvent une partie conséquente d'un mois de salaire, ou de revenu d'intégration sociale. Pour certaines personnes, un ophtalmologue coûte déjà trop cher. Force est de constater que de plus en plus de personnes nécessiteuses ne peuvent plus acheter de lunettes. Résultat : des personnes myopes, presbytes, astigmatas (ou les trois à la fois...), vivant dans le brouillard faute de moyens. D'un autre côté, dans beaucoup de foyers il y a des lunettes qui ne servent plus, mais seraient très utiles pour notre public. Leurs vieilles lunettes ne sont plus à leur vue, ou elles ne sont plus à la mode, pourtant, elles sont toujours en bon état. Un projet de collecte de lunettes pour les malvoyants en manque de moyens sera dès lors examiné. Ce projet répondra à un vrai problème de santé publique.

D'autres projets comme une droguerie sociale, permettant aux personnes précarisées d'apprendre à fabriquer eux-mêmes et en toute sécurité leurs produits d'entretien ménager, ou encore une buanderie sociale permettant à des usagers et familles dans le besoin de laver leur linge à prix réduit, peuvent aussi être développés, en fonction de leur faisabilité.

Pour faire face à l'enjeu de l'économie sociale, ces initiatives devront adopter une nouvelle structure juridique et être assujetti à la TVA. Parmi les pistes de financement possible, pour 2013, nous avons répondu à 2 appels à projet concernant l'épicerie sociale (loterie nationale et IBGE). Pour 2014, nous pourrons reconduire ces 2 appels à projet. De plus nous pourrons nous tourner vers le SPP Intégration sociale, en répondant à des appels à projets dont les critères sont les actions innovantes et la réinsertion socio professionnelle, vers la Région Bruxelles-Capitale qui finance des entreprises d'insertion et d'initiatives locales de développement d'emploi et une petite part pourra provenir du subside socioculturel. Ces projets rencontreront aussi les objectifs liés à l'égalité des chances.

6. Informatique

Tel qu'institué dans le contrat de gestion, un comité de pilotage conjoint Commune-C.P.A.S., qui se réunira tous les six mois, abordera les projets et objectifs liés à la gestion informatique.

Toujours dans la continuité du plan de réorganisation de l'informatique initié lors de la précédente législature, nous resterons particulièrement ambitieux dans l'outil informatique de notre Centre. Sera ainsi développé un intranet à l'image de ce qui a été créé à l'administration communale et dont le contenu reprendra des informations essentielles pour le personnel tels que trombinoscope, l'organigramme détaillé des services (pour la nouvelle charte sociale), le répertoire téléphonique et e-mails, les entrées (présentation, fonction, service) et les départs. Y seront aussi reprises des informations relatives au fonctionnement du CPAS : le Président, le BP et le Conseil, le programme de politique générale, le journal communal (Vie etterbeekoise), l'A21L d'Etterbeek + l'A21 CPAS, le Plan d'urgence d'Etterbeek (PGUI), le budget, etc., les notes et les ordres de service, les annonces, la bibliothèque et tous les éléments relatifs à la GRH.

Notre Centre sera aussi particulièrement attentif au développement et à la stabilisation du projet BO-Secrétariat, ainsi qu'à la garantie de relever le défi du matériel qui devra s'adapter sans cesse aux nouvelles exigences (y compris le renouvellement du logiciel social).

Un autre objectif consiste en la dématérialisation du courrier entrant au CPAS.

III.3. LA DIVISION DE LIAISON.

Composée de quatre services de nature différente, la Division de Liaison assure la transversalité entre la Division Administrative et Financière et la Division Sociale. Elle sera appelée au cours de la nouvelle législature à relever plusieurs défis dans le cadre des missions légales du C.P.A.S.

III.3.1. LE SERVICE ACHATS

Charnière entre l'administration centrale du C.P.A.S., la Fondation Jourdan, le service technique du C.P.A.S. et le service technique communal, le service Achats doit constamment chercher à répondre aux besoins ponctuels, récurrents ou urgents en marchandises et services par le biais de procédures d'achats.

L'entrée en vigueur au cours de l'année 2013 de la nouvelle réglementation sur les marchés publics et son application aux marchés organisés au C.P.A.S. en faveur de l'administration centrale et de la Fondation Jourdan, exigera une adaptation du mode de fonctionnement. La négociation accrue exigée par le législateur dans le processus d'attribution des marchés exigera plus de temps et de souplesse de tous les intervenants.

Dès lors les services demandeurs de marchandises ainsi que le gestionnaire des marchés publics devront ensemble relever le défi de la négociation en développant une nouvelle procédure d'analyse des offres qui devrait aboutir à une attribution conforme aux exigences légales en respectant les limites budgétaires en matière d'achats et de désignations.

III.3.2. LE SERVICE AIDES FAMILIALES ET REPAS SUR ROUES

Au cours du 2^{ème} trimestre de l'année 2013, ce service sera intégré dans le projet « Contact Plus », situé dans les bâtiments de l'ancien théâtre Yvan Baudouin (voir infra). Deux assistants sociaux et un agent administratif formeront avec une équipe d'agents communaux un seul pôle, un endroit centralisé où les services communaux et le C.P.A.S. mettront tout en œuvre pour travailler en synergie en guidant, informant, et conseillant les aînés.

III.3.3. LES SERVICES FRAIS D'AIDE SOCIALE (FAS) ET FRAIS MEDICAUX ET PLACEMENTS (FMP)

En tant que véritables back offices du Service Social, ces services assurent, par leur technicité accrue, le suivi administratif du travail social.

Dans le courant de 2013, le projet « MediPrima », introduisant la carte médicale électronique, sera mis en œuvre. Ce projet résulte de la modification de la loi du 2 avril 1965 par la loi du 27 décembre 2012 portant des dispositions diverses en matière d'accessibilité aux soins de santé.

Les CPAS prennent en charge les frais de soins médico-pharmaceutiques pour bon nombre d'usagers en difficulté financière. Le projet de carte médicale électronique a pour objectif de permettre une gestion électronique des frais médico-pharmaceutiques, ceci de la décision de prise en charge par les C.P.A.S. et de sa couverture jusqu'à la facturation des soins et de leurs remboursements.

Suivant le planning établi au niveau fédéral, dans un premier temps, le projet couvrira les frais provenant des établissements de soins pour les personnes non assurées et non assurables à charge de l'Etat. Il s'agit principalement de personnes en séjour illégal, et de leurs frais hospitaliers. Cette partie des frais représente une charge financière et administrative importante pour les C.P.A.S.

Une deuxième phase portera sur les mêmes frais médicaux mais également pour les personnes assurées.

La troisième et dernière phase concernera tous les frais médicaux pris en charge par les C.P.A.S. et remboursés par le SPP Intégration Sociale, mais cela se fera en fonction de la disponibilité des prestataires à rejoindre l'initiative. Par ailleurs, cette carte pourra également être utilisée par les C.P.A.S. pour les aides octroyées en dehors de tout remboursement du SPP Intégration Sociale.

Depuis début 2013, notre C.P.A.S. joue un rôle actif dans le développement du projet, en qualité de C.P.A.S.-test.

La mise en place de la carte médicale électronique, dans un premier temps uniquement pour les frais de traitement aux dans un établissement de soins, va générer une situation administrative très complexe au sein du Service Frais Médicaux et Placements. Car, en fonction de la situation de séjour des personnes et des types de frais, une gestion différenciée au niveau de l'ouverture des droits et du contrôle des factures devra être mis en place.

Cette différenciation génèrera une complexification des procès de travail dans le service pour assurer une bonne gestion des dossiers et exigera un fonctionnement adéquat du logiciel utilisé.

Pour remplir sa mission, un échange entre l'utilisateur et le CPAS doit prendre forme afin de pouvoir identifier l'aide la plus appropriée à octroyer. Dès lors le service Frais Médicaux et Placements devra assurer un travail de communication encore plus développé vers l'utilisateur, qui ne maîtrise pas spécialement une des langues nationales, pour lui expliquer, outre notre système de soins de santé, le fonctionnement différencié des prises en charge.

La mise en place de nouveaux procès de travail à côté des procès actuels augmentera le volume du travail et mènera fort probablement à un besoin d'augmentation du nombre d'agents dudit service.

III.4. GESTION DES HOMES, AIDE AUX PERSONNES AGEES.

1. Le C.P.A.S. tient à garder une attention particulière à la qualité des soins, du confort et de la sécurité des résidents des 2 sites de la Fondation Jourdan, ainsi qu'à la stabilisation et la motivation du personnel.

2. La création pendant cette législature d'une nouvelle cuisine de production sur le site Beauport, sera un nouveau point de départ afin de continuer à garantir la qualité nutritive et diététique des repas des résidents. Il est évident que durant la phase des travaux d'installation de cette cuisine, toutes les mesures seront prévues afin de préserver cette même qualité.

3. Dans le cadre d'une politique de soutien aux personnes âgées, notre Centre prendra des initiatives qui permettront aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible chez elles (soins à domicile, repas à domicile, ouverture des programmes d'animation des homes à toutes les personnes âgées, ...).
La politique d'aide et d'accompagnement des personnes âgées à Etterbeek devra se construire, dans une perspective d'avenir, sur la base d'un état des lieux des besoins actuels et futurs en rapport avec les études et les expériences Bruxelloises, fédérales et européennes.

4. Les premières initiatives dans ce sens trouvent leurs origines dans les projets de coordination sociale autour du 3^{ème} âge, développés en 2011 et en 2012. Ainsi, un potager a été mis en place dans le jardin du site Beauport, accessible aux personnes âgées etterbeekoises vivant dans l'institution et à domicile.
En outre, notre Centre participe activement, en étroite collaboration avec l'administration communale, à la création du projet « **Contact Plus** ». Ce projet est né suite au constat qu'en matière de politique pour les séniors, de nombreux services, initiatives publiques, du monde associatif et des coordinations d'aide et de soins à domicile sont à la disposition des personnes âgées, mais les informations ne leur sont pas suffisamment communiquées. Au sein du projet « Contact Plus », seront réunis certains services du C.P.A.S. (notamment aides familiales et repas à domicile, *voir supra*) et de la Commune, en un lieu accueillant (l'ancien théâtre Yvan Baudouin), tant pour des formalités administratives (pensions, chèques taxis, utilisation de véhicules adaptés) que pour des rencontres, groupes de paroles, travaux du Conseil Consultatif des Aînés, espace numérique, etc...

5. Il nous paraît important à l'avenir de développer aussi d'autres initiatives d'accueil de jour au sein des homes pour répondre aux besoins susmentionnés de la population de notre commune et de la Région.

Au niveau de la COCOM, deux types de structures sont proposés.

1) Le centre d'accueil de jour.

Du ressort de la politique d'Aide aux personnes, alternatives au placement en maison de repos, les centres d'accueil de jour soutiennent le maintien à domicile des personnes âgées de 60 ans au moins en perte d'autonomie. Elles y sont accueillies la journée en bénéficiant des aides et des soins adaptés à leur état. Le reste du temps, ces personnes vivent à domicile.

Ces centres sont obligatoirement implantés au sein d'une maison de repos ou en liaison fonctionnelle avec un tel établissement. Ils sont ouverts au minimum cinq jours par semaine et six heures par jour, entre 9h et 17h. Les personnes âgées sont accueillies pour une ou plusieurs journées par semaine. Des activités (centrées sur les actes de la vie quotidienne, de mise en forme, créatives, récréatives, etc.) et des animations socioculturelles sont organisées quotidiennement afin de favoriser ou maintenir l'autonomie des personnes âgées. Les usagers du centre sont encouragés à participer à sa gestion via un conseil participatif, composé des personnes âgées ou de leur représentant et émettant des avis quant au fonctionnement général du centre. Les gestionnaires de ces établissements doivent développer un projet de vie définissant les buts et les objectifs qu'ils entendent proposer aux personnes âgées pour favoriser leur bien-être et leur épanouissement.

Une participation financière à la journée ou demi-journée est demandée aux personnes accueillies. Elle couvre certains services et un repas de midi.

En résumé, il s'agit ici d'un accueil, pendant la journée, de personnes âgées vivant à domicile et qui bénéficient, au sein du centre, des aides et soins appropriés à leur perte d'autonomie ainsi que d'animations et activités diverses.

2) Le centre de soins de jour.

Du ressort de la politique de la Santé, les centres de soins de jour prennent en charge, la journée, des personnes fortement dépendantes qui nécessitent, outre les soins d'un médecin généraliste, des soins infirmiers, paramédicaux et kinésithérapeutiques ainsi qu'une aide aux actes de la vie quotidienne. Les personnes accueillies sont dépendantes physiquement (pour se laver et s'habiller, pour les déplacements et/ou pour aller à la toilette) ou psychologiquement (désorientées dans le temps et l'espace). Des placements en maison de repos sont ainsi retardés et des hospitalisations évitées ou abrégées.

Les personnes accueillies dans ces établissements y passent au moins six heures par jour, moyennant un forfait journalier. Elles sont prises en charge par une équipe multidisciplinaire (ergothérapeute, logopède, kinésithérapeute, animateur, infirmier, aide-soignant, neuropsychiatre, assistant social) et bénéficient d'une offre d'aides et de services variés et coordonnés (consultations médicales, service de repas, service de transport, animations, activités extérieures, ateliers créatifs, etc.).

Chaque centre de soins de jour accueille un public spécifique: personnes démentes, personnes souffrant de problèmes locomoteurs, etc. Certains centres limitent leur prise en charge à des personnes âgées de plus de 60 ans. Ils doivent être en liaison fonctionnelle avec une maison de repos ou une maison de repos et de soins.

Il est encore à noter que les centres de soins de jour travaillent régulièrement en partenariat et en collaboration avec l'association Alzheimer Belgique.

En résumé, il s'agit ici d'un accueil, en journée, de personnes dépendantes physiquement ou psychiquement, qui nécessitent des soins infirmiers, paramédicaux et kinésithérapeutiques ainsi qu'une aide dans les activités de la vie quotidienne et bénéficient, dans ces centres, du soutien nécessaire à leur maintien à domicile.

III.5. ACTIONS DIVERSES.

III.5.1. Développement d'un service d'accueil performant.

Après avoir investi dans un site internet permettant un accueil 24h/24 et 7j/7, dispensant toutes les informations essentielles que le citoyen etterbeekois peut rechercher au C.P.A.S., notre Centre se doit d'améliorer encore l'accueil de ses usagers sur le plan physique. Les déménagements prévus de notre administration (voir supra), seront l'occasion pour organiser l'accueil du public différemment et pour ramener au centre des préoccupations l'importance d'un accueil professionnel permettant aussi le contrôle des accès au bâtiment dans le cadre de la politique formelle de sécurité.

III.5.2. Développement durable.

Dans une perspective de pérennisation de l'acquis des années précédentes, les axes principaux de l'Agenda 21 pour la nouvelle législature sont les suivants :

- 1) Promouvoir le recyclage et la consommation durable, traduit entre autres par différents projets présentés dans de programme de politique générale (p.ex. le vestiaire social) ;

- 2) Participer au projet des jardins participatifs, à savoir la valorisation d'une friche de 1.000 m² le long des voies de chemin de fer à Etterbeek par la mise en place d'un potager écologique et productif, outil de formation et de réinsertion. Ce projet, porté ensemble avec les Services Environnement et Développement durable de la Commune, s'articule autour des 5 axes suivants : (1) la production de légumes de saison en ville, (2) la formation professionnelle, (3) l'encadrement de jardiniers amateurs, (4) l'écoulement de la production au niveau local et (5) la promotion de l'agriculture urbaine et la sensibilisation à l'alimentation durable.

Considérant le contexte budgétaire difficile actuel, il est clair que notre C.P.A.S. ne pourra développer de nouveaux projets Agenda 21 que moyennant un subventionnement adéquat.

III.5.3. Collaboration avec d'autres C.P.A.S.

Des projets de collaboration avec d'autres C.P.A.S., concrétisés – le cas échéant – conventionnellement, pourraient permettre d'obtenir des résultats concrets au niveau p.ex. des échanges d'informations de toutes sortes (performances de systèmes technologiques, de procédures élaborées, etc...), ainsi que dans la lutte contre différentes formes d'abus du système d'octroi d'aides.

III.5.4. Politique de sécurité, de sécurité de l'information et de prévention.

Les moyens nécessaires seront prévus pour que la politique de sécurité et de sécurité de l'information, certes déjà bien développée au sein de notre Centre, puisse continuer à être élaborée de façon consciencieuse et rigoureuse.

De plus, des mesures adéquates devront être prévues dans le contexte des deux déménagements des services du C.P.A.S. envisagés, suite à l'exécution du projet de création du nouveau Centre Administratif (voir supra).

Afin de répondre au mieux aux impératifs liés à la législation concernant la prévention et la protection au travail, notre Centre a décidé, en concertation avec les autorités communales, de créer un Service Interne de Prévention et de Protection au Travail (SIPPT) propre au C.P.A.S., et d'affecter un agent à cette mission.

III.5.5. Camp Hachy.

Notre Centre continuera à organiser, durant la deuxième quinzaine du mois de juillet, avec une équipe coordonnée par deux assistants sociaux, un camp de vacances au domaine de La Sagnette à Hachy (6720 Habay-la-Neuve). Ce camp est réservé à \pm 50 enfants entre 6 et 12 ans, dont les parents émargent d'une façon ou d'une autre au C.P.A.S.

Ce séjour permet d'offrir des vacances dans un cadre aéré à des enfants qui ne peuvent y accéder autrement.

III.5.6. Projet « Maison de l'Energie ».

Ce projet cadre dans l'objectif de la Région de Bruxelles-Capitale de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 30 % d'ici 2025. Même si beaucoup de choses avancent, à la faveur notamment des nombreuses primes régionales et fédérales, « *le potentiel de rénovation énergétique dans le bâtiment reste très important. Le bâtiment, et en particulier le logement, constitue le principal consommateur d'énergie et émetteur de CO2 à Bruxelles.* » Tant les campagnes d'information que les primes sont encore insuffisantes pour toucher un large public et atteindre les objectifs fixés. La Région a dès lors pris l'initiative en 2012 d'élargir ses efforts d'information avec l'ouverture de 6 Maisons de l'Energie, réparties sur l'ensemble du territoire bruxellois. Leur terrain d'action est calqué sur celui des zones de police, soit, pour la zone Montgomery, sur les communes d'Etterbeek, de Woluwe-Saint-Pierre et de Woluwe-Saint-Lambert. La Cellule Energie de notre C.P.A.S. participera activement à ce projet.

III.6. PERSONNEL

III.6.1 . L'évaluation du personnel.

Une procédure adéquate d'évaluation du personnel sera poursuivie durant la nouvelle législature, permettant :

- 1) la promotion d'un climat de travail motivant ;
- 2) le renforcement de relations de travail ouvertes dans lesquelles le goût pour l'initiative, la créativité, l'écoute réciproque et la responsabilité sont encouragés ;
- 3) l'encouragement de la qualité et de l'efficacité du service rendu ;
- 4) la transparence dans la gestion du personnel par la détermination d'objectifs, une communication et une information maximales.

Cette procédure doit également permettre aux agents de faire leur bilan professionnel de manière continuée dans une perspective de motivation.

Il est clair que pour réaliser les objectifs en la matière, il faudra faire appel à l'implication active du Service du Personnel.

III.6.2 . La lutte contre l'absentéisme

Les conséquences d'un absentéisme trop élevé peuvent vite devenir graves et coûteuses, en termes de qualité du travail et de motivation de ceux qui sont présents. Communiquer autour des conséquences et du coût de l'absentéisme pour l'institution permettra au personnel de prendre conscience des enjeux. Il s'agit en effet d'un problème complexe qui dépend de nombreux facteurs, comme la santé physique et émotionnelle des travailleurs, les conditions de travail, les problèmes personnels et la satisfaction au travail.

Un nouveau plan de lutte contre l'absentéisme sera élaboré, aussi bien au sein de l'administration centrale du C.P.A.S. que pour les maisons de repos.

L'objectif reste d'augmenter le taux de personnel impliqué et engagé, qui s'épanouit et par conséquent s'investit pleinement dans ses activités professionnelles.

IV. CONCLUSIONS.

Les problématiques auxquelles le C.P.A.S. est confronté quotidiennement à travers son public nécessitent obligatoirement des réponses concrètes dans des délais rapides. Le C.P.A.S. doit respecter des délais stricts dans le cadre du traitement des demandes d'aides.

Le Centre est également tenu de travailler avec un budget limité, dans le respect strict d'un Plan Financier pluriannuel. A cette fin, un contrôle rigoureux des dépenses continue à être opéré, notamment via le visa du Service des Finances avant tout achat ou commande.

Ces conditions de travail n'empêchent pas notre C.P.A.S. de gérer et d'anticiper à toutes les problématiques sociales qui se présentent dans notre commune de façon efficace et de s'organiser de manière efficiente. Nous ne pouvons pas assez souligner que l'ensemble des services offerts à la population par le Centre, restera multiple et de grande qualité, grâce au professionnalisme et au dévouement de notre personnel.

Toutes ces caractéristiques du C.P.A.S. sont aussi celles d'une politique responsable, indispensable pour faire face aux grands enjeux qui nous attendent sans aucun doute en matière sociale. La volonté politique des mandataires du C.P.A.S. est de veiller à ce que l'Institution s'adapte en permanence aux réalités de l'évolution sociale de notre société.
