

Le Conseil consultatif des usagers à Anderlecht

Yves De
Muijlder, CPAS
Anderlecht.

Les relations entre ayants droit, assistants sociaux et CPAS sont difficiles. Nous voulions, conseillers de la majorité comme de l'opposition, d'une part susciter l'expression collective des usagers du CPAS d'Anderlecht et des travailleurs sociaux travaillant dans notre CPAS, et d'autre part initier un dialogue de ces groupes entre eux et avec les responsables politiques.

C'est pourquoi nous avons réfléchi à un espace de dialogue, qui sera opérationnel dans quelques semaines.

Nous ne manquons pas d'atouts :

- Nous avons à Anderlecht des conseillers CPAS motivés, formés et actifs, même s'ils sont parfois confrontés à l'ampleur de la tâche et au manque d'espace de dialogue serein avec les travailleurs sociaux et avec les ayants droit.
- Nous profitons à Anderlecht de la présence d'un service « ombudsman », les médiateurs sociaux.
- Nous disposons d'une coordination sociale et d'un Observatoire local de la pauvreté qui aident le CPAS, entre autres, à l'élaboration d'un diagnostic et d'un plan annuel global de lutte contre la pauvreté, communiqué aux membres du Conseil Communal et qui essayent d'associer les pouvoirs publics, les assistants sociaux, les associations et les groupes d'usagers à l'élaboration de ce plan.

1. Modalités de mise en œuvre

Comment associer, en pratique, au niveau du CPAS, les acteurs concernés ou comment pourrait fonctionner un comité consultatif des usagers ?

Nous avons organisé deux réunions où la plupart des conseillers étaient présents, majorité comme opposition et c'est collectivement que nous avons imaginé un conseil comprenant des représentants des ayants droit, de représentants des assistants sociaux, de la coordination sociale et de conseillers CPAS. Ce Conseil Consultatif pourra notamment formuler des avis sur des questions posées par des usagers.

2. Quels seront les objectifs du conseil consultatif des usagers du CPAS ?

- amélioration de la communication entre les 4 niveaux : usagers, travailleurs, intervenants extérieurs, décideurs ;
- amélioration de la qualité de la « prise en charge » des personnes demandant de l'aide ;
- meilleure adaptation du fonctionnement de la structure par rapport au public qui y fait appel ;
- diminution de la violence ;
- amélioration de la satisfaction au travail des AS et meilleure prise en compte de leurs propres difficultés.

3. Les compétences du conseil

Le Conseil consultatif devrait permettre aux usagers du CPAS de participer activement à l'amélioration de leur sort. Par la concertation avec les usagers, le Conseil prendrait en compte les critiques concernant le fonctionnement de l'institution principalement sur les points suivants :

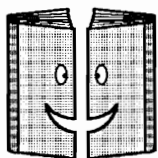
- les conditions d'accueil ;
- les moyens d'information mis à la disposition des usagers ;
- les questions générales autour de l'octroi d'aides aux usagers ;
- les relations entre le personnel et les usagers ;
- la note de politique générale et les grands principes du budget (avant la présentation au comité de concertation).

4. Le fonctionnement du conseil consultatif

- réunions tous les 2 mois minimum ; des conseils trop espacés manqueraient leur objectif, qui est en premier lieu d'améliorer la communication ;
- durée max. 2h ;
- ordre du jour, thème, établis à l'avance par unmodérateur (intervenant extérieur au CPAS) : boîte à suggestions dans la salle d'attente (dépouillée par le modérateur), ou sur base d'un contact avec un membre du conseil, qui transmet au modérateur ;

(1) Voir note en bas de la page suivante.

A lire et à débattre...



- la préparation par le modérateur permettra d'éviter les discussions concernant un cas particulier, et permettra ainsi de transposer la discussion sur un plan plus global ;
- le rapport des réunions devrait être accessible au public (affichage et site internet).

5. Composition du conseil

- 5 usagers (+ 3 suppléants)
- 2 AS et 1 administratif (+ 3 suppléants)
- 5 conseillers CPAS (+ 3 suppléants)
- 1 pers. désignée par la coordination sociale (+ 2 suppléants)
- 1 pers. non Anderlechtoise désignée par le *Collectif Solidarité contre l'exclusion* (observateur), 1 modérateur (professionnel), 1 secrétaire (secrétariat géré par l'*Observatoire* local de la pauvreté).

La « nomination » des membres se fait pour une durée déterminée (1 an, renouvelable) avec affichage de la liste des membres dans les différentes salles d'accueil.

- Le recrutement des membres « usagers sociaux »

Un appel à candidatures a été effectué sur base d'une description des objectifs de ce conseil et du fonctionnement prévu, par affiches et par lettres officielles, auprès des 4500 usagers du CPAS (juillet 2003). Plus de 210 réponses ont été enregistrées au 31 août 2003.

Il faudra assurer une présence « mixte » : homme et femme, RIS inscrits au registre de la population et RIS inscrit au bureau des étrangers, jeune (18-24 ans) et résident du Home.

Après la réception des candidatures entrées avant le 1^{er} septembre, l'Observatoire de la pauvreté sera chargé de faire un listing des candidatures et de les classer par catégories. Une première réunion d'information pour les candidats sera organisée en septembre par l'Observatoire ; à l'issue de la séance, il sera demandé aux participants de confirmer leur candidature et de remplir un formulaire de motivation (ils seront aidés à les transcrire en cas de problème d'écriture dans une des langues nationales).

Un comité de sélection sera composé de 3 conseillers de l'aide sociale, du chef du Service social, d'un représentant du *Collectif Solidarité contre l'exclusion* et d'un membre de l'observatoire chargé du secrétariat du comité. Sur base des actes de candidature et des formulaires de motivation le comité sélectionnera 16 personnes au maximum. Celles-ci seront invitées à un entretien d'où sortira une sélection de 5 membres effectifs et 3 membres suppléants.

- Le recrutement des représentants du Service Social

Les choix se feront au sein du Service Social, néanmoins, cela ne pourra pas être des assistants sociaux chargés des dossiers des usagers qui participent au conseil consultatif.

- Le recrutement des conseillers de l'aide sociale

Par élection au sein du conseil de l'aide.

- Le recrutement des membres de la coordination sociale

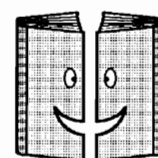
Par désignation au sein de la coordination sociale.

(1) Si en 1999 un premier rapport annuel sur l'état de la pauvreté à Anderlecht a pu non seulement voir le jour mais être relayé par un second rapport deux ans après, c'est grâce à l'impulsion concertée entre les pouvoirs publics locaux (CPAS, Commune d'Anderlecht), les partenaires associatifs et les citoyens.

L'Observatoire local de l'état de la pauvreté est actuellement une structure permanente au sein du CPAS d'Anderlecht, subsidiée par la Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale. Il assure également depuis mars 2001 l'appui logistique à la coordination sociale anderlechtoise ainsi qu'au tout prochain Conseil Consultatif des usagers du CPAS d'Anderlecht.

Pour plus d'infos, consultez le site web de l'Observatoire : <http://www.pauvreteanderlecht.irisnet.be>, ou écrivez-nous un mail <serge.verstraeten@contactonline.net>.

Adresse : rue de Fiennes, 75 à 1070 Anderlecht. Tél. : 02 -521.94.00.



6. Règlement d'ordre intérieur

Pour un bon fonctionnement du conseil, un règlement d'ordre intérieur précisera notamment :

- que le conseil n'est pas un lieu de discussion sur des situations individuelles ; (c'est le rôle du conseil du CPAS lui-même) ;
- l'obligation de se conformer à l'ordre du jour ; des propositions de sujets de discussions pour la réunion suivante seront possibles en fin de séance ;
- la nécessité de demander la parole, et distribution de celle-ci par le modérateur ; acceptation par tous d'une limitation du temps de parole par le modérateur ;
- le devoir de réserve par rapport aux propos entendus aux réunions ;
- les critères d'exclusion du conseil : propos injurieux, menaces, ou non-observation du devoir de réserve,...

Etudiants et accès au CPAS

Ghislaine De Smet.

A la mi-juillet, le CEDUC¹ et la FEF² ont organisé une conférence de presse pour faire connaître les difficultés des étudiants inscrits au CPAS. Le nombre d'étudiants inscrits au CPAS a en effet considérablement augmenté ces dernières années.

Le nombre des 18-24 ans à charge des CPAS a plus que triplé entre 1990 et 2000. En 2000, ils constituaient 25,8% du total des minimexés³. Cette tranche d'âge reste cependant moins longtemps à charge des CPAS que les personnes plus âgées. A Ixelles (région Bruxelloise) 72,5% des 18-24 ans dépendant du RIS sont des étudiants (325 au total).

1. Problèmes pointés par le CEDUC

Le CEDUC dénonce le fait que les étudiants n'ont droit au RIS que 11 mois par an ; des problèmes se posent s'ils ne trouvent pas de travail pour cette période ou ont une deuxième session : ils sont alors sans revenu pendant un

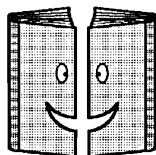
mois.

Il y a aussi une discrimination pour les étudiants qui vivent en kot communautaire (où cuisine et installation sanitaire sont partagées) : ils n'ont droit qu'au statut cohabitant (389 euros par mois au lieu de 583 euros), alors qu'ils vivent de façon autonome.

Tout comme en ce qui concerne l'immunisation socio-professionnelle : les personnes ayant droit au RIS peuvent cumuler un petit contrat de travail avec le RIS, jusqu'à un montant maximal de 177 euros par mois. Les étudiants ne peuvent aller que jusqu'à 49 euros par mois.

Enfin, le CEDUC estime que le CPAS ne respecte pas toujours le projet de vie des étudiants, qu'il les réoriente trop vite vers des formations non désirées, ou les pousse à abandonner leurs études en cas d'échec.

Le CEDUC dénonce aussi l'avantage donné aux CPAS par le fédéral s'ils font recours aux débiteurs d'aliments pour les étudiants.



(1) Comité de défense des usagers du CPAS, 35 rue Van Elewijck, 1050 Bxl ; Contacts : Le Quang Kim 0499-43.93.50 ; Farah Yacin 0497-900.584.

(2) Fédération des Etudiants Francophones, 25 Chaussée de Haecht, 1210 Bruxelles ; tél. 0478-51.13.34.

(3) Exposé des motifs, loi sur le droit à l'intégration sociale, avril 2002.