

Le Conseil CPAS et les usagers à Anderlecht

en bref

1. Le contexte

Après avoir créé à Anderlecht l'*Observatoire local de la pauvreté*, Yves de Muijlder (Ecolo) et Mustapha Akouz (PS) ont œuvré à la préparation, puis à la mise en œuvre du Conseil consultatif des usagers au CPAS d'Anderlecht. Le Collectif a aussi été associé dès la conception de cette initiative. A présent nous avons une représentante du Collectif (Chantal de Molina, qui a remplacé Brigitte Gervais) qui assiste aux réunions du CCUS à titre d'observatrice. Nous vous donnons régulièrement des échos de ces réunions dans notre journal.

A l'occasion du premier anniversaire du CCUS, j'ai interviewé 3 conseillers pour qu'ils nous donnent leur avis quant au fonctionnement et aux retombées de ce conseil consultatif pour le Conseil du CPAS. Mustapha Akouz (PS), Yves de Muijlder (ECOLO) et Gaëtan Van Goidsenhoven (MR) se sont prêtés à l'exercice, pour nous dire combien ils trouvaient cette expérience riche et intéressante.

2. Mise en place du CCUS

D'après mes interlocuteurs, deux conditions sont essentielles pour le succès d'une telle initiative :

- Tout d'abord, le fait que le principe de ce conseil des usagers ait été débattu pendant de longs mois au sein du Conseil du CPAS d'Anderlecht, jusqu'à ce que sa mise en place et ses modalités fassent l'objet d'un consensus, ce qui a impulsé un travail commun, majorité et opposition.
- Ensuite, il a fallu également rendre le sens de la démarche, inédite, bien claire pour les usagers, car certains, au départ, la percevaient comme une « obligation » de plus. Après avoir donné de plus amples explications, la pertinence des questions posées a montré que les usagers participants trouvent la démarche tout à fait intéressante.

Le Conseil consultatif des usagers d'Anderlecht (CCUS) fêtera bientôt sa première année d'existence. C'est l'occasion d'un bilan avec des conseillers CPAS qui l'ont initié et y ont participé.

Les règles du jeu, reprises dans le ROI du CCUS (éviter les questions individuelles, pour dégager des propositions qui concernent l'ensemble des usagers), le rôle du médiateur, le respect des temps de parole, etc. n'ont pas posé problème. Le CCUS est apprécié, et certains ont fait part de leur regret qu'il ne soit organisé qu'une fois tous les deux mois.

Ghislaine de Smet, 10 octobre 2004 ; <ghislaine.desmet@skynet.be>

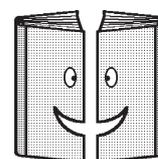
3. Un bilan très positif

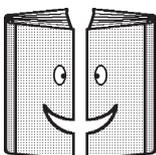
Le CCUS a permis la naissance d'un dialogue constructif entre les décideurs politiques et les usagers, qui n'existait absolument pas. Il a de plus fait apparaître une communication d'un autre type avec les travailleurs sociaux, tant avec les usagers qu'avec les membres du Conseil du CPAS. Le scepticisme du départ par rapport à la possibilité d'un vrai dialogue a vite disparu.

Presque tous les conseillers du CPAS viennent au CCUS (tout à fait bénévolement, il faut le souligner). Cela apporte vraiment une meilleure prise en compte des problèmes humains qui entourent les situations de recours à l'aide sociale, de voir autre chose que de « simples » dossiers. Cette approche modifie vraiment les appréciations et les décisions. Le CCUS se conclut aussi par un repas simple, qui permet des discussions avec les différents participants.

Les contacts au sein du CCUS entre les conseillers, les assistants sociaux, des associations actives à Anderlecht, qui se font sans formalisme, ont aussi des retombées en dehors des réunions du CCUS, en facilitant les contacts.

A lire et à débattre...





4. Retombées du CCUS

Sans être évidemment strictement dépendantes de l'organisation du CCUS, certaines décisions récentes du CPAS d'Anderlecht ont en tout cas été dopées par le CCUS : l'engagement de 22 assistants sociaux, la décision du déménagement et de l'aménagement d'un nouveau siège, beaucoup plus spacieux, avec une salle d'attente agréable, comprenant des espaces jeux pour les enfants, des distributeurs de boissons ... L'organisation de l'accueil va aussi être complètement revue, afin que les personnes soient reçues plus agréablement.

L'implication des travailleurs sociaux et des conseillers de l'aide sociale a aussi été dopée par le CCUS.

Il y a également une compréhension différente de la part des usagers par rapport à la difficulté du travail social, ou par rapport au fonctionnement du CPAS en général. Le fait de comprendre que certaines difficultés sont dues à des problèmes structurels ou des difficultés de financement change évidemment les réactions et permet de créer un climat plus constructif.

Les usagers du CCUS sont aussi invités à la coordination sociale. Avant le renouvellement des mandats ou l'élection de nouveaux membres pour le CCUS, une réunion rassemblant les représentants des usagers au CCUS et l'ensemble des personnes dépendant du RIS (ou équivalent) est prévue pour le mois de novembre. Cette réunion sera suivie par une réunion de confirmation des candidatures pour l'année 2004/2005.

Au-delà de la commune d'Anderlecht, il y a actuellement une discussion au sein de la Commission Communautaire Commune (CCC), afin de consacrer un budget pour financer les conseils consultatifs des usagers. Ce qui permettrait la mise en place de Conseils des usagers dans d'autres CPAS !

5. Ce qu'il faut encore améliorer

Pour la suite, il est essentiel de rendre encore plus opérationnelles les remarques ou

recommandations du CCUS (avec suivi du délai de mise en œuvre). Jusqu'à présent, le compte-rendu des réunions du CCUS est chaque fois discuté au Conseil du CPAS, et la synthèse est affichée dans la salle d'attente. Mais il n'y a pas de réelle évaluation de l'application effective des impulsions du Conseil du CPAS qui en sont issues par l'ensemble du personnel social et administratif.

Il y a aussi le souci de permettre un contact entre les représentants des usagers au CCUS et les usagers eux-mêmes. Des locaux sont disponibles pour cela. Mais il faudrait réfléchir aux modalités de mise en œuvre, pour améliorer la représentativité des membres du CCUS.