

# **NOTE DE POLITIQUE GENERALE 2020**

## **CPAS de Saint-Gilles**

**Sous la présidence de Myriem Amrani**



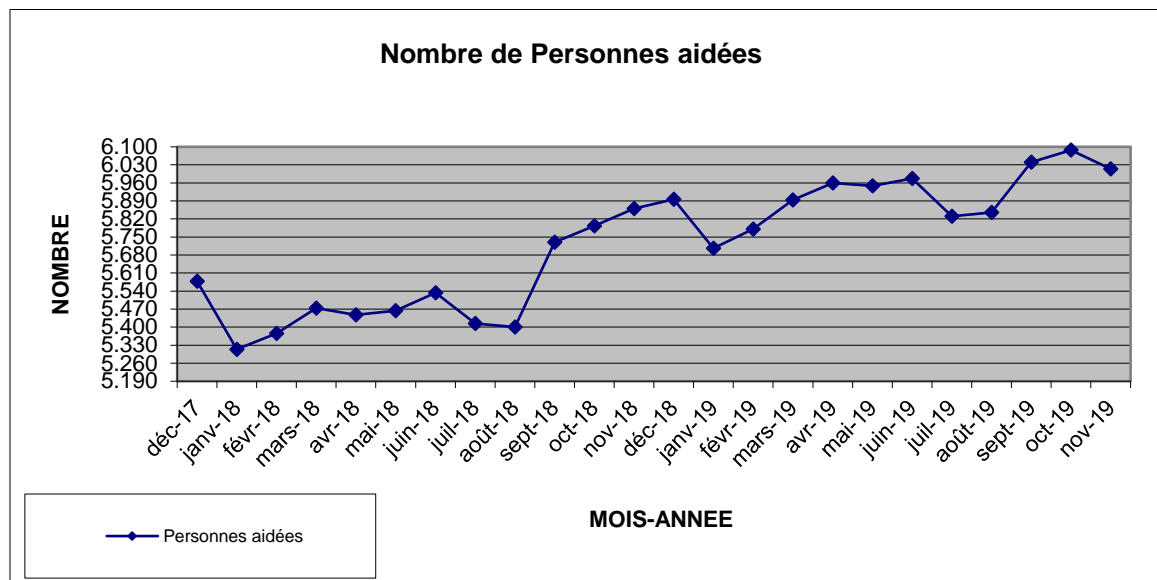
## TABLE DES MATIERES

<b>A.</b>	<b>BUDGET ET ORGANISATION DE L'ADMINISTRATION .....</b>	<b>3</b>
1.	Budget 2020.....	5
2.	Organisation de l'administration.....	9
<b>B.</b>	<b>LA POLITIQUE SOCIALE DU CPAS .....</b>	<b>10</b>
<b>C.</b>	<b>UNE OFFRE SOCIALE COHERENTE ET ADAPTEE AUX BESOINS.....</b>	<b>11</b>
1.	L'action sociale.....	11
2.	L'aide personnalisée .....	13
2.1	La petite enfance et la Jeunesse .....	14
2.2	Personnes âgées .....	16
2.3	Sans-abris.....	17
2.4	Personnes étrangères .....	18
3.	Insertion socio-professionnelle et activation sociale.....	19
4.	Logement.....	24
5.	Médiation de dettes et énergie.....	29
5.1	Médiation de dette .....	29
5.2	Énergie .....	31
	Eco & Co.....	33
6.	Santé .....	35
7.	Culture et émancipation sociale.....	36
<b>D.</b>	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>38</b>

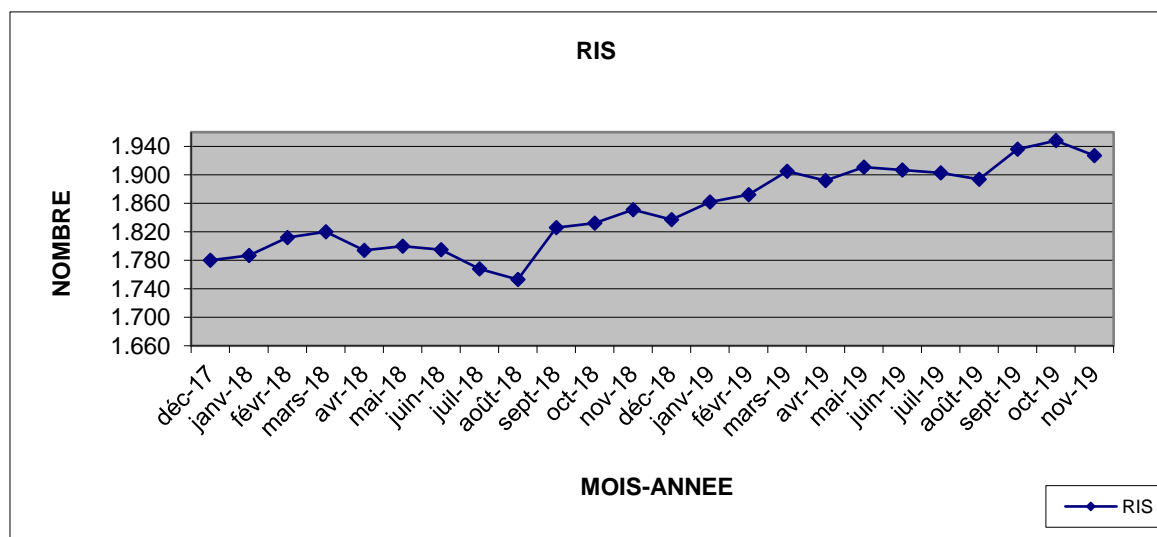
## A. BUDGET ET ORGANISATION DE L'ADMINISTRATION

### Les principaux indicateurs (au 30/11/2019)

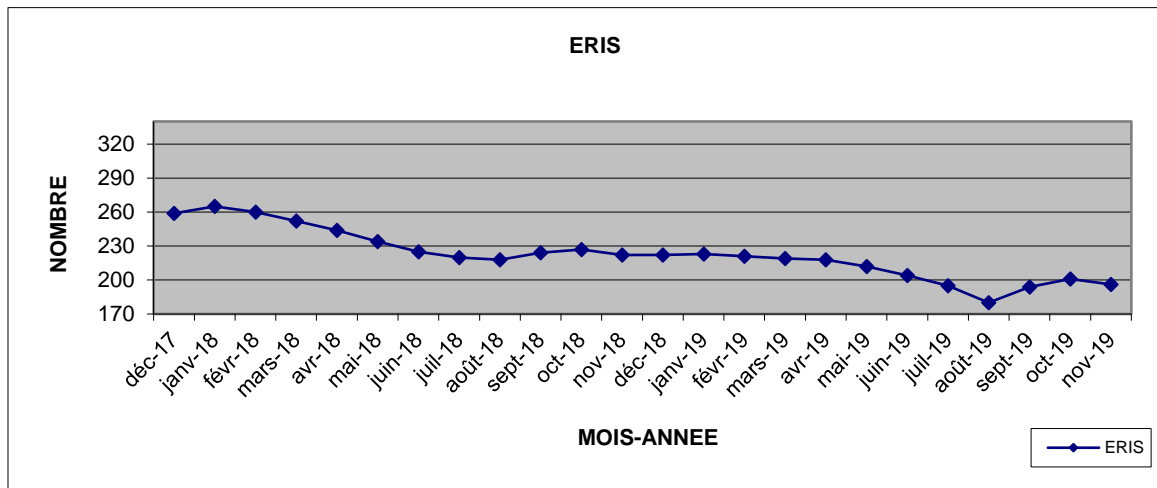
#### Nombre de personnes aidées > 6014 personnes



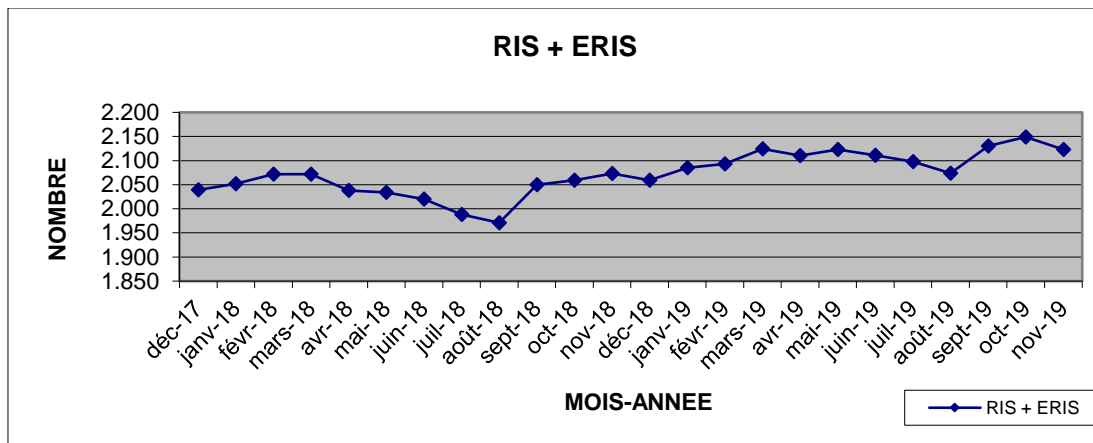
#### Le RIS > 1.927 personnes



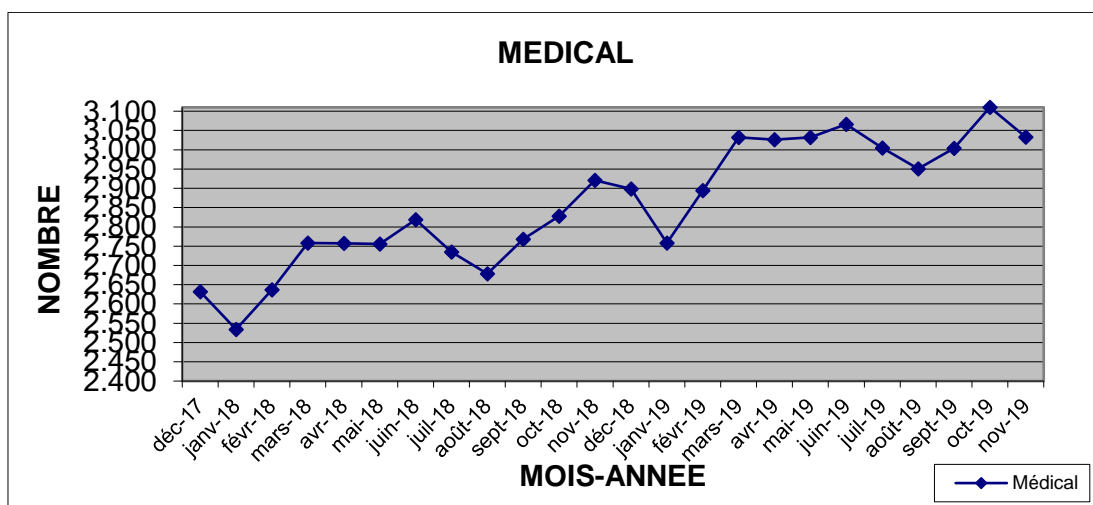
**ERIS > 196 personnes**



**RIS + ERIS > 2123 personnes**



**L'Aide médicale > 3.033 personnes**



## 1. Budget 2020

### 1.1 Dotation communale

La dotation telle qu'elle figure dans ce budget se monte à **18.067.889€** ce qui représente une augmentation de 820.292€ par rapport au budget initial 2019 soit une augmentation de 4,76%.

Cette dotation est inférieure de 313.218€ à la dotation initialement prévue au plan pluri annuel 2019-2021. Nous avons tenu compte des dernières prévisions du bureau du plan en matière d'indexation, prévisions qui s'attendent à un dépassement de l'indice santé en mars 2020 et donc une indexation des allocations sociales en avril 2020 et des salaires en mai 2020.

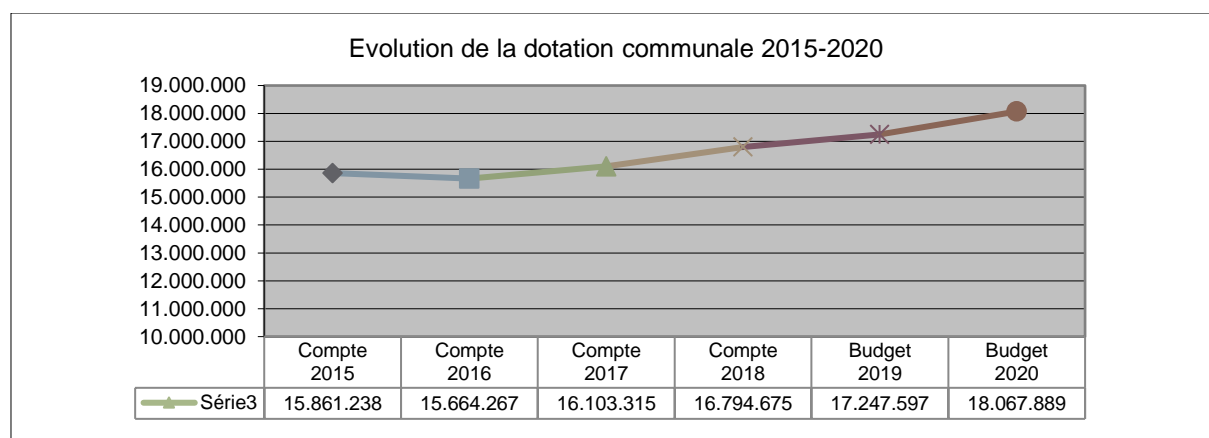
#### Evolution de la dotation par rapport au compte 2018

La dotation au compte 2018 s'élevait à 16.794.675€. Cette dotation était le fruit d'une part de l'exercice propre et d'autre part du résultat reporté de l'exercice 2017. Tenant compte de ce résultat reporté et du boni engendré en 2018, on peut dire que pour être en équilibre la dotation communale pour 2018 aurait dû être de 16.794.675€ - 807.725,09€ (boni du compte 2018) + 982.972,88€ (résultat reporté du compte 2017) = **16.969.892,79€**.

La dotation au budget 2020 augmente de **1.273.214€** par rapport à la dotation 2018 (soit 7,58%). Par rapport au chiffre de la dotation corrigée (tenant compte du résultat reporté du compte 2017 et du boni du compte 2018), l'augmentation n'est plus que de **1.097.996€** soit **6,47%**.

#### Evolution dotation communale 2015-2020

Compte 2015	Compte 2016	Compte 2017	Compte 2018	Budget 2019	Budget 2020
15.040.185,99 821.052	15.047.717,47 616.550	15.503.615,00 599.700	16.297.228,00 497.447	16.770.088,00 477.509	17.686.839,00 381.050
<b>15.861.238</b>	<b>15.664.267</b>	<b>16.103.315</b>	<b>16.794.675</b>	<b>17.247.597</b>	<b>18.067.889</b>



## 1.2 Principaux facteurs expliquant cette augmentation de dotation entre 2018 et 2020

### A. Charges de personnel (augmentation en frais de personnel +2.370.401€)

#### Changement avec impact sur dotation (+/-1.934.000€)

- L'impact de l'indexation automatique des salaires (10/2018 et 5/2020 selon bureau du plan) +/- 554.250€ (pour arriver à ce chiffre nous avons calculé l'index moyen de 2018 et celui de 2020 et avons appliqué à 2018 le nouvel index moyen de 2020)
- L'impact des augmentations barémiques +/- 481.100€
- Impact des chèques repas 463.500€
- Pensions à charge 81.250€
- Nouveau poste B au grh pour gestion du temps et chèques repas 45.000€
- Nouveau poste A au GRH 58.000€
- AS ½ temps 25.000€
- Nouveau poste collectif violette (absences) +/-35.000€
- Réalisation partielle modification cadre +/- 53.000€
- Transformation 17 postes art 60 en 8 postes activa niv E +/-50.000€
- Passage aides-soignants d2 -c2 (10postes) +/- 88.000€

#### Divers (sans impact sur dotation- 437.100€)

- 1 as pour AIS (pris en charge par AIS) > +/- 50.000€
- ABO STIB pour tout le personnel (subventionné) > +/-91.000€
- Remboursement déplacements domicile travail vélo, à pieds(subventionné) > +/-67.000€
- Engagement personnel Maison de l'adolescence (subventionné) > 229.000€

#### Tableau comparatif charges de personnel

Tableau de l'évolution des dépenses de personnel (répartition par code fonctionnel= service)					
Services	Compte 2016	Compte 2017	Compte 2018	Budget 2019	Budget 2020
recettes et dépenses générales 0020	€ 22.457,28	€ 23.275,13	€ 30.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00
Administration générale 1230	€ 3.603.930,74	€ 3.558.533,39	€ 4.084.116,00	€ 3.964.743,00	€ 4.178.046,00
Patrimoine privé 1290	€ 131.497,32	€ 146.585,52	€ 168.865,00	€ 179.996,00	€ 198.513,00
Pensions à charge du cpas 1310	€ 1.824.929,93	€ 1.923.690,65	€ 1.979.799,00	€ 1.995.363,00	€ 2.039.800,00
Pensions à charge du cpas hôpital en liquidation 1320	€ 561.208,77	€ 536.371,58	€ 513.212,00	€ 485.095,00	€ 389.500,00
Service technique 1370	€ 685.868,48	€ 701.911,72	€ 807.257,00	€ 819.464,00	€ 823.017,00
Service social et Prévention adulte 8320	€ 4.032.370,67	€ 4.107.087,73	€ 4.331.868,00	€ 4.802.213,00	€ 5.188.757,00
Aide sociale majoration 10% -réforme PliS 83208		€ 117.910,16	€ 166.353,00	€ 189.723,00	€ 106.425,00
Restaurant communautaire 8323	€ 212.771,68	€ 188.224,15	€ 229.396,00	€ 218.248,00	€ 240.430,00
RLT 8341	€ 5.008.572,53	€ 5.094.457,82	€ 5.431.782,00	€ 5.281.214,00	€ 5.776.075,00
Service jeunesse 8352	€ 295.969,04	€ 283.758,85	€ 354.246,00	€ 354.936,00	€ 369.113,00
ILA (initiative locale d'accueil) 8360	€ 66.361,04	€ 43.742,94	€ 44.704,00	€ 45.141,00	€ 9.611,00
Aides familiales 8441	€ 472.946,12	€ 475.152,06	€ 547.026,00	€ 552.603,00	€ 583.233,00
Aides ménagères 8448	€ 70.436,30	€ 97.359,04	€ 105.274,00	€ 105.661,00	€ 145.912,00
Secteur emploi 84492	€ 1.363.902,96	€ 1.474.837,51	€ 1.706.022,00	€ 1.763.688,00	€ 1.876.810,00
Art 60 844921	€ 2.358.594,43	€ 2.142.838,75	€ 2.478.880,00	€ 2.577.041,00	€ 2.017.930,00
(ptp et activa plus en 2016) 844924	€ 586,68	€ -			
<b>Total général</b>	<b>€ 20.712.403,97</b>	<b>€ 20.915.737,00</b>	<b>€ 22.978.800,00</b>	<b>€ 23.435.129,00</b>	<b>€ 24.043.172,00</b>

## B. Dépenses de fonctionnement (+115.440€)

### Dépenses de fonctionnement impactant la dotation communale (97.529€)

- Prise en charge d'une partie du salaire du coordinateur du projet santé (projet avec CPAS Bruxelles Ville) > **33.000€**
- Renouvellement leasing voiture (passage à l'électrique 5/2020) > **18.500€**
- Nouveaux logiciels (RGPD, gestion de stock, formation) > **15.060€**
- Télépolice > **4.740€**
- Budget communication > **20.000€**
- Augmentation de la cotisation à l'Association des Villes et Communes > **3.229€**
- Nouveau central d'appel infirmiers pour aile A1 > **3.000€**

### Dépenses de fonctionnement n'impactant pas la dotation

- Pour maison de l'adolescence(subventionné) > **37.322€**

## C. Frais de redistribution (+2.244.072€)

- Revenu d'intégration 70% + 1.507.873€ (dont 30% à charge de la dotation soit 452.361,90€) tenu compte d'une indexation à partir d'avril 2020. Calcul fait sur base moyenne de janv. à oct. 2019
- La charge nette des aides augmente de **583.542€** en 2020 par rapport à 2018.

## D. Charges d'emprunt (+556.453€)

- Les charges d'intérêts sur emprunts augmentent de **49.233€**
- La dette c'est-à-dire les charges d'amortissements augmente de **507.220€**

Le projet de rénovation de la maison de repos impacte ces dépenses d'investissements à concurrence de +/- **60.000€** de charges d'intérêts et +/- **53.000€** de tranches d'amortissements en 2020.

Investissements / Charges d'emprunt				
	Compte 2018	Budget 2019	Budget modifié 019	Budget 2020
1040/21100/01	€ 46.169,44	€ 57.896,00	€ 57.896,00	€ 55.397,00
1040/91100/51	€ 253.354,74	€ 406.487,00	€ 406.487,00	€ 573.593,00
1240/21100/01	€ 4.241,81	€ 4.829,00	€ 4.829,00	€ 4.889,00
1240/91100/51	€ 8.522,27	€ 9.630,00	€ 9.630,00	€ 17.549,00
1370/21100/01				
1370/91100/51				
8320/21100/01	€ 549,52	€ 555,00	€ 555,00	€ 501,00
8320/91100/51	€ 6.685,50	€ 6.492,00	€ 6.492,00	€ 8.894,00
8323/21100/01		€ 61,00	€ 61,00	€ 99,00
8323/91100/51				
8341/21100/01	€ 37.758,01	€ 64.997,00	€ 64.997,00	€ 75.834,00
8341/91100/51	€ 137.913,66	€ 188.569,00	€ 188.569,00	€ 313.650,00
8352/21100/01	€ 16,29	€ 15,00	€ 15,00	€ 20,00
8352/91100/51	€ 139,51	€ 142,00	€ 142,00	€ 150,00
Total CPAS	€ 495.350,75	€ 739.673,00	€ 739.673,00	€ 1.050.576,00

## **E. Investissement**

Pour 2020, **1.035.500€** d'investissements ont été prévus.

Pour le CPAS et ses différentes antennes, nos investissements se montent à **630.000 €**.

- Etude pour réaménagement de l'accueil Bernier
- Divers travaux aux bâtiments (relais, Bernier, ...)
- Renouvellement de mobilier et matériel informatique

Pour la RLT, il y a **342.500€** d'investissements prévus.

- Etude aménagement du jardin
- Mobilier pour l'aile A1
- Equipement de cuisine
- Machine à laver
- Matériel médical et de soins

Pour le Resto du Cœur, **60.000€** pour des travaux au bâtiment.

Pour le CAFA, **3.000€** pour renouvellement de mobilier.

## **F. Recettes de prestations**

Les recettes de prestations sont budgétées à raison de 7.101.351 €. Celle-ci augmentent de 262.810€ par rapport au compte 2018. Par rapport au budget initial 2019 elles diminuent de 74.308€.

Ces recettes sont composées d'une part de subside en matière de personnel, et d'autre part de contribution suite à des prestations fournies par le CPAS.

Les recettes pour mises à disposition de personnes sous contrat art 60 ont été estimées à 780.780€, dont 648.780€ de recettes venant de la commune ce qui correspond à 54 art. 60 + 2 Art 60 « St-Gilliculteurs ».

## **G. Recettes de transfert**

Les recettes de transferts budgétés à raison de 34.560.568€ (hors dotation communale) estimées pour 2020 augmentent de 715.434€ par rapport au budget 2019 ce qui représente une augmentation de 2,11% par rapport à 2019. Si on les compare au compte 2018 elles augmentent de 2.743.633€ soit 8,62%. Il y a bien entendu les augmentations « automatiques » qui suivent l'augmentation des aides remboursables (RI et ERI)



## 2 Organisation de l'administration

### **Adaptation du fonctionnement du CPAS aux nouveaux cadres réglementaires**

Durant l'année 2018 le CPAS de Saint-Gilles a travaillé sur une politique de statutarisation qui sera exécuté durant les années à venir dans le cadre de l'équilibre financier à long terme entre le CPAS et la Commune.

Un des objectifs de cette politique est de construire un organigramme qui répond aux besoins actuels et futurs de l'institution et de ses usagers. Cette politique devra développer et clarifier les perspectives de carrière pour chacune des fonctions. De même, elle devra mieux identifier la ligne hiérarchique et ce qu'elle couvre pour travailler sur le développement des zones de projets. Le cadre du personnel devra être modifié et adapté aux changements de cette politique.

Au-delà des Comités de Concertation imposés par la loi, des réunions informelles plus fréquentes ont été instaurées entre les responsables de la Commune et les responsables du CPAS.

Depuis la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat, une partie des compétences relatives aux CPAS a été régionalisée. L'une d'entre elles et non des moindres concerne la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976. A savoir que même si celle-ci fait l'objet d'un travail de révision toujours en cours depuis 2014, certaines de leurs recommandations ont déjà été mises sur pied au sein du CPAS de Saint-Gilles. Notamment, la tenue mensuelle de comités de direction entre le Secrétaire et ses responsables de service qui est effective depuis la mi-2016. Tout comme l'identification et la maîtrise des risques de l'institution via la mise en place des mesures de contrôle interne depuis 2017. Ces réunions permettent la circulation de l'information sur les nouvelles législations et réglementations de tout ordre et d'opérer le suivi budgétaire et financier de l'institution.

Comme dans le cadre du contrôle interne d'autres adaptations des nouveaux cadres réglementaires ont eu lieu cette année. La nouvelle Charte Sociale qui a été adaptée afin de répondre aux évolutions des pratiques managériales et de les implanter au sein des pouvoirs locaux a été publié en juin 2017 via six arrêtés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatifs au personnel communal.

Le 30 juin 2018 sont entrés en vigueur les arrêtés sur l'évaluation, les niveaux, les rangs et grades et le recrutement, la promotion et la mobilité interne. L'arrêté sur le statut pécuniaire et les échelles de traitement entrera en vigueur le 30 juin 2020. L'institution devra s'adapter afin d'être en ordre par rapport aux nouveaux cadres réglementaires.

### **Les outils IT pour une exécution simplifiée et efficace du travail**

L'utilisation des outils informatiques en soutien à la bonne exécution et à la simplification du travail devient de plus en plus fréquente. Dans ce cadre, le CPAS va poursuivre l'intégration des différents modules liés à la gestion du personnel (gestion du temps, évaluation...), l'accélération du basculement progressif vers une administration sans papier et à la mise en conformité du Règlement Général à la Protection des Données.

## B. LA POLITIQUE SOCIALE DU CPAS

---

Dans la structuration de notre système de sécurité sociale, les CPAS constituent le **dernier rempart de la protection sociale**. Agissant au niveau local, leur mission – qui consiste à garantir aux bénéficiaires de mener une vie conforme à la dignité humaine (article 1 de la Loi organique du 8 juillet 1976) – se concrétise dans l’octroi du revenu d’intégration et dans les processus d’insertion socio-professionnelle pour la remise à l’emploi. (Département de l’Action Sociale et Département Prévention Adulte)

L’émancipation sociale et non seulement matérielle est un aspect visé par la définition de dignité humaine. C’est la raison pour laquelle, le CPAS de Saint-Gilles se veut être un **laboratoire d’innovation sociale**. En ce sens, il s’agit d’une part, de proposer des solutions qui répondent de manière adaptée à l’urgence sociale via l’aide la plus adéquate qui peut être palliative, curative, préventive, matériel, sociale, médicale, médico-sociale, psychologique .... On peut penser à l’octroi de garanties locatives, d’aides pour la rentrée scolaire mais aussi d’ateliers en groupe qui participent à la resocialisation de l’individu isolé (Espace Ressources).

D’autre part, en développant son action sur le territoire en tant que laboratoire d’innovation sociale, le CPAS de Saint-Gilles se veut ouvert vers l’extérieur. Considérant qu’il n’est pas le seul dispensateur d’une aide sociale et que c’est par la coordination avec un réseau d’aide et de soutien plus étendu qu’il peut rendre son travail social indispensable et *complémentaire aux soutiens sociaux dispensés par d’autres opérateurs*. A ce titre, la Coordination Sociale du CPAS de Saint-Gilles réunit **plus de 120 partenaires autour de 11 groupes thématiques** à ce propos. En complément de cette coordination sociale, le CPAS travaille en étroite collaboration avec tous les services communaux orientés Aide aux personnes et Action sociale de proximité.

D’ailleurs et depuis 2017, la prise en compte du point de vue de l’usager dans l’élaboration de la politique sociale ainsi que dans son processus d’intégration s’avère indispensable et fructueuse dès lors qu’il permet d’éviter les écueils identifiés dans le non-recours. C’est le cas de la Plate-forme participative pour les usagers chargée d’analyser une problématique précise afin de faire des propositions pour adapter notre politique sociale ponctuellement.

C’est le cas aussi du Projet Individualisé d’Intégration Sociale (PIIS) où l’objectif est devenu celui de permettre à l’usager d’être lui aussi en capacité d’identifier, en collaboration avec l’AS, l’aide dont il aurait besoin – autrement dit ses droits – mais également au regard de ses obligations, c’est-à-dire ses devoirs. Cet outil a été adapté aux problématiques réelles de l’usager (recherche d’un logement, stabilisation d’une situation familiale, etc.) et tenant compte de ses possibilités (en raison de santé ou d’équité, le PIIS ne peut répondre adéquatement aux besoins de la personne).

**La lutte contre le non recours** est devenue un objectif en soi dans le cadre du travail social mis en place par l’institution.

Autour de cet objectif, des projets comme celui des maraudeurs (AS de secteur qui font des tournées dans les rues à la recherche des sans-abris), le référent senior dans les quartiers (qui va à la recherche des personnes âgées isolées à domicile), le point d’appui (un service d’informations, d’accrochage et d’accompagnement physique situé dans le bas de Saint-Gilles) et la MADO Sud créée pour répondre aux besoins des jeunes de 12 à 25 ans et à leurs familles, prennent tout leur sens.

D’autres actions qui vont dans ce sens sont maintenues. Nous citerons ici les différentes productions en matière de communication à destination des usagers (parents, personnes étrangères, jeunes, personnes âgées, professionnels du secteur social, etc.) et les publications réalisées par le CEMO et le CAFA asbl.

Par ailleurs et conscients des enjeux que représente l'Action sociale à Saint Gilles, certaines thématiques seront mises en avant et renforcées.

### Priorités thématiques

- **Jeunesse précaire** : isolés 18-29 ans > **28,3 %** (Monitoring quartiers)
- **Familles monoparentales** > Saint Gilles : **10,7%** - CPAS Saint Gilles **+/-26%**
- **Accès au logement**
  - > Augmentation des loyers
  - Loyer moyen appartement 2ch : **664,01 €**
  - Prix médian appartement 2018 : 200.000€ (+/-30% d'augmentation à Saint Gilles)
  - > Lutte contre les marchands de sommeil
  - > Logement étudiants
- **Violences conjugales et intrafamiliales**
- **Violence institutionnelle envers usagers et travailleurs**

## C. UNE OFFRE SOCIALE COHERENTE ET ADAPTEE AUX BESOINS

---

### 1. L'action sociale

L'action sociale de l'institution se décline en deux départements : le Département de l'Action Sociale et le Département Prévention Adulte. Ces deux départements constituent le cœur de l'institution. Le Département de l'Action Sociale réunit une importante équipe d'assistants sociaux qui agissent en première ligne pour tenter de répondre aux besoins de la personne qui s'est présentée, ainsi que l'équipe des encodeurs du back office chargée des récupérations auprès du ministère d'Intégration Sociale.

La croissance des tâches purement administratives dans le quotidien du travailleur social est un facteur qui peut amoindrir la force première de son intervention. Il est important de spécifier que **+/-70% du temps** de travail des travailleurs sociaux est consacré à l'exécution d'un accompagnement psychosocial de base qui reste l'activité principale du CPAS.

Il faut également noter la désignation d'un nouveau responsable de l'accueil, de l'engagement d'un niv. BH4 à la Maison de repos et du renforcement de l'équipe des Restos du Cœur par l'engagement d'un ETP en Coordination.

#### **Supervision des travailleurs sociaux.**

Dans la continuité du travail de création d'un code de déontologie en 2018. Le département de l'action sociale poursuit son travail sur la qualité du travail social, les outils et les méthodes à disposition des travailleurs sociaux. Ce travail va de pair avec des instances permettant aux professionnels de développer ces outils.

Une restructuration des équipes du service social général a servi de base au renforcement des outils et des méthodes de travail social dans ce service. En 2019 un coordinateur supplémentaire a été engagé au service social général. Les assistants sociaux vont ainsi être regroupés en plus petites équipes (une dizaine environ). Ces équipes réduites encadrées par des coordinateurs se réuniront plus régulièrement pour pouvoir mettre en place des interventions durant lesquelles les professionnels

pourront confronter leur point de vue, partager leurs outils et positionnement ainsi que les méthodes qu'ils emploient. Les réunions d'équipes sont également l'occasion pour les coordinateurs et les responsables du service social de travailler avec les assistants sociaux à l'harmonisation des pratiques, qu'il s'agisse de la rédaction de rapport, des techniques d'entretien, de la connaissance du réseau, il est primordial pour les travailleurs sociaux de pouvoir bénéficier des conseils et du coaching de leur coordinateur de manière régulière.

La supervision que nous allons proposer à nouveau en 2020 aux travailleurs sociaux vient compléter cette attention particulière au cadre et aux méthodes de travail. Les temps de supervision permettent aux AS de se décharger des épisodes plus difficiles mais également de prendre du recul par rapport à la pratique quotidienne pour ne pas perdre de vue le sens qu'ils donnent individuellement et collectivement à leur pratique et à leur métier.

### **La question de la quotité disponible**

Le terme quotité disponible est utilisé pour définir le montant disponible du revenu après avoir réalisé toutes les dépenses dites basiques dans le foyer. Il existe une portion importante de la population saint-gilloise qui doit vivre avec un montant égal ou légèrement supérieur à celui du RIS, qui a d'importantes difficultés à subvenir à ses besoins et n'est, par définition, pas dans le viseur des politiques ciblées par les CPAS, alors qu'elle pourrait très clairement bénéficier de leur soutien dans la mesure où le Conseil d'Action Sociale a décidé d'octroyer des aides sociales aux personnes qui ont un revenu plafonné à 10% de plus que le RIS. Des réflexions autour des grilles de calculs continuent à être menées au sein du Staff social.

### **Formation première et deuxième ligne**

Durant l'année 2020, l'institution poursuit la formation première et deuxième ligne à destination des nouveaux travailleurs sociaux pour élargir leurs connaissances sur la multiplicité de services et d'aides qui sont octroyés au sein du CPAS de Saint-Gilles. Cette connaissance de nos services est un gain de temps énorme dans le travail de tous les jours de ces travailleurs.

### **Formation continuée**

Des formations thématiques ont été organisées en 2019 autour des questions de la Violence conjugale et intrafamiliale. D'autres thématiques seront proposées en 2020 :

- Radicalisme
- Roms
- Santé mentale
- Logement
- Accès à la nationalité

### **Unification des lignes de conduite (Comités à blanc)**

Durant l'année 2020, l'unification des lignes de conduite, tous secteurs confondus (CSSS, CSAJ, CASI, CMR, Culture, etc.) sera entamée par le service juridique. Il s'agira ensuite d'étudier les pistes pour améliorer leur utilisation dans le quotidien des travailleurs sociaux.

## 2. L'aide personnalisée

Le Service Social Général et ses différentes composantes constituent la première ligne de l'aide personnalisée proposée par notre centre. Les travailleurs sociaux de ce service remplissent la mission principale du centre en accord avec l'article 47 de la loi organique : "Le travailleur social a pour mission d'aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent, et cela dans le cadre de l'objectif général du C.P.A.S. notamment "permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine".

Dans ce cadre, l'offre d'aide personnalisée commence par le travail des équipes d'accueil. Les agents d'accueil, les stewards et les AS d'accueil sont tous les jours disponibles pour que les personnes qui franchissent la porte de centre trouve un accueil de qualité et des informations claires et précises.

Une fois le travail d'écoute et une première analyse de la demande et de la situation faite par l'AS d'accueil, la personne pourra être orientée et/ou reçue par une AS de secteur. Ce travail initial relève d'une analyse liée à la fois à la diversité des publics et la complexité croissante des dispositifs légaux, règles, exceptions, conditions que doivent maîtriser les travailleurs sociaux.

Le travail d'accompagnement offert par les assistants sociaux de secteur est un travail d'écoute, d'analyse et d'aide. Cet accompagnement peut se décliner sous de très nombreuses formes. L'accès aux droits et une priorité pour les personnes qui viennent demander l'aide du centre. L'assistant social va dans tous les cas examiner en détail toutes les aides auxquelles la personne peut prétendre, qu'elles soient de la compétence du centre ou d'autres organismes. Dans le cas des aides du CPAS le rôle de l'AS sera de rendre compte aux comités pour que soit éventuellement octroyer les aides. Ces aides financières qu'elles soient régulières ou ponctuelles, qu'elles constituent une solution curative ou préventive peuvent concerner tous les aspects de la vie de la personne : logement, santé, famille, alimentation etc...

Les tâches administratives sont importantes et parfois longues et fastidieuses. Cependant le temps de travail des assistants sociaux reste majoritairement consacré à l'accompagnement psychosocial des usagers. C'est dans cet accompagnement, en rendez-vous au CPAS, à domicile, avec les personnes dans leurs démarches que se tisse le lien indispensable à une relation de confiance. Dans bien des cas la personne trouve auprès des travailleurs sociaux bien plus qu'une intermédiaire entre elle et les comités. Mais une oreille attentive, des conseils et du soutien. L'intervention de assistants sociaux ce fait sur la base des besoins et des demandes de la personne, en tenant compte de son parcours et de ses capacités et de son rythme. Les outils et les méthodes employées par les travailleurs sociaux font l'objet d'une attention constante de la part des responsables.

Le travail des assistants sociaux de secteur se doit également d'être au cœur du réseau des intervenants, qu'ils soient internes au CPAS ou externe. L'intervention du service social général reste dans bien des cas le centre de l'accompagnement social autour duquel se déploie les interventions spécialisées des autres services ou de nos partenaires.

## 2.1 La petite enfance et la Jeunesse

Le service jeunesse du CPAS, l'équipe du CEMO AMO, le groupe jeunesse et le groupe GAPPI de la Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles mettent leurs forces en commun pour développer des actions en faveur des jeunes précarisés.

### Enjeux et contexte Saint-Gillois 2019-2020

- L'écart social et économique qui se creuse se traduit localement à Saint Gilles par le phénomène de paupérisation pour les uns et de gentrification pour les autres.
- Augmentation d'une population « jeune » ; enfants, adolescents et jeunes adultes.
- Les services d'aide deviennent trop « spécialisés » ; besoin donc de préserver des services « généralistes » comme le CEMO
- Situations familiales de plus en plus complexes : aux difficultés sociales et économiques s'ajoutent des difficultés multiples comme celles liées à la santé mentale, à une consommation problématique, à des soucis de logements, de justice, de statuts de séjour, etc.
- Les problématiques liées à la sphère scolaire.
- L'autonomie des jeunes : fractures familiales et institutionnelles.
- Le phénomène de monoparentalité ; besoin d'un soutien à la parentalité.
- Les jeunes sur l'espace public : cohabitation complexe et parfois tendue.
- La problématique du logement de façon globale mais aussi de façon spécifique à Saint Gilles où il devient de plus en plus difficile de se loger correctement à des prix abordables.

### Soutien à la parentalité et lutte contre la précarité infantile

- Le service jeunesse du CPAS a accompagné **940 enfants/jeunes** sur l'année 2018 càd **501 familles**
- Participation au GAPPI et collaboration aux différentes actions (ex. sensibilisation des acteurs de la petite enfance ainsi que des acteurs scolaires)
- Projet Ateliers Parents : organisation de rencontres entre parents autour d'une thématique qui crée du lien. Modèle de self-help
- Le groupe d'action et de prévention de la précarité infantile (GAPPI) a réalisé une brochure en 2018, « *Parents, besoin d'aide à Saint-Gilles ?* », à destination des parents et acteurs scolaires ou extrascolaires pour présenter, dans les grandes lignes, les services qui apportent un soutien ou des réponses aux parents en situation de précarité. La brochure sera actualisée au début de l'année 2020
- Grâce à un accord de collaboration avec le Petit Vélo Jaune asbl, les familles qui ont besoin d'un soutien plus spécifique pourront être suivies. Une fois par semaine, durant une année, un bénévole accompagnera la famille qui a besoin d'un petit coup de pouce et d'un soutien. Il s'agit d'un soutien plus spécifique et individuel pour les familles (0-3 ans)
- La « Bourse aux associations » qui accueille les stands des acteurs sociaux de première ligne du secteur a été rééditée et sera présentée et distribuée lors de la Journée Internationale de Lutte pour les droits des Femmes
- Des ateliers à destination des parents sont proposés par le service jeunesse du CPAS et le CEMO dans les écoles, à l'espace ressources, et dans d'autres associations durant l'année 2019
- La vente centralisée de langes prise en charge par le CPAS via **l'Epi St Gilles** sera également étudiée. En tant que produit d'appel, ces langes pourraient être une bonne occasion de sensibiliser les familles à l'alimentation et à la consommation en général.
- **Création et installation de la MADO Sud** > ouverture au public programmée début 2020

**Les collaborations avec les partenaires** tels que le *CIFA* (Ecole de devoirs, ateliers créatifs), *Singularités plurielles* (accroche scolaire et créative pour les 3<sup>èmes</sup> maternelles en difficulté scolaire) ou *Solidarité réussite* continuent à avoir un impact très positif sur la vie des enfants et des jeunes et seront donc reconduites.

#### **Soutien aux étudiants (contrat PIIS)**

En 2020, un projet de mise à disposition des étudiants d'une salle d'étude pour la période de blocus avant les examens sera développé.

#### **Lutte contre le non-recours**

- Durant l'année 2018, la grille d'anamnèse qui permet de mettre le focus sur les enjeux de la précarité infantile a été adaptée par plusieurs acteurs sociaux. L'utilisation concrète de celle-ci sera proposée en 2020.
- Pour lutter contre le non recours, le service jeunesse et l'équipe du CEMO ont développé le projet « Hors les murs » (HLM) qui prend racine dans l'espace public saint-gillois. Des maraudes sont organisées tous les mercredis place Morichar et tous les vendredis dans le bas de Saint-Gilles afin d'établir un premier contact informel avec les enfants et les jeunes. Cette démarche proactive qui permet d'aller à la rencontre des jeunes est très fructueuse dans la mesure où la plupart des jeunes se rendent au service jeunesse par la suite

#### **Le KAP – Kot Autonome Provisoire**

Actuellement, le CPAS compte **11 logements** (St Gilles, Forest, Ixelles) pour ce projet d'autonomisation des jeunes. Ce projet dont le suivi est assuré par le CEMO reste un excellent outil pour accrocher le jeune à d'autres type d'accompagnement et surtout de stabilisation de sa situation.

#### **AMOrce**

Ce projet vise à développer des partenariats spécifiques avec les écoles, essentiellement du secondaire, et leur proposer des ateliers à mener dans les classes. Les thématiques sont ciblées selon l'actualité et les enjeux auxquels doit faire face l'établissement scolaire. Plus de 50 animations sont élaborés en partenariats avec le réseau étendu de l'école (prof, élèves, médiateurs, ...). Deux types d'ateliers sont proposés, des animations par thématique et des groupes de paroles.

#### **Nouveaux projets 2020**

- Recherche d'un local pour activités collectives régulières : ateliers parents, gestion de groupes de jeunes (projets, ateliers, animations).
- Réaménagement des espaces des locaux au 86 rue de Parme : aménagement d'espaces de bureau au 1er étage (suppression d'une unité KAP)
- Collaboration et réalisation d'une permanence au sein de la MADO Bxl Sud
- Anniversaire pour les 10 ans du KAP
- Ouverture d'un samedi par mois (nouvelle disposition de l'Aide à la jeunesse)

## 2.2 Personnes âgées

Saint-Gilles compte une importante population de plus de 65 ans. Les données démographiques et socio-économiques renseignent un risque de précarité non négligeable, comme en atteste le *Zoom sur les communes* publié par l'IBSA en 2016. Pour le CPAS, il est donc important d'initier des actions qui permettent à la fois de réduire les risques de pauvreté pour les personnes âgées encore autonomes, de renforcer le maintien à domicile le plus longtemps possible et également de répondre aux besoins des résidents de la Résidence service et de la Maison de repos (+170 personnes).

### Maintien à domicile

Le maintien à domicile passe aussi par une bonne connaissance des services existants. Dans ce cadre la brochure « **Bons plans 60+ à Saint-Gilles** » sera réactualisée en 2020. Il s'agit en effet de faciliter l'accès des personnes âgées à différentes aides : APA, GRAPA, médicales, etc.

### Le Collectif Violette

Le département de l'action sociale compte parmi ses équipes le Collectif Violette. Les travailleurs sociaux et les aides à domicile de ce service constituent le service social spécialisé du centre destiné aux personnes âgées. Ce service regroupe dans un même lieu les différents services de notre centre, concernés par la problématique des personnes âgées et handicapées : les aides à domicile (également en faveur des familles en difficultés pour raison de maladie), la préparation de l'entrée à la Résidence Service et le suivi social des résidents des flats, l'accompagnement à l'entrée en maison de repos (notre maison de repos et les autres) et le volontariat à domicile (Soli St-Gilles). Les travailleurs du collectif violette ont pour mission notamment de :

- Garantir une plus grande visibilité et une meilleure coordination des services offerts en interne et/ou externe.
- Être un interlocuteur privilégié des différents intervenants locaux et régionaux en ce qui concerne la personne âgée et handicapée.
- Favoriser le développement des services d'aide à domicile.
- Permettre aux personnes âgées et handicapées de rester plus longtemps dans leur environnement et de cette façon contribuer au maintien de leur qualité de vie.
- Mieux répondre aux besoins non couverts ou insuffisamment couverts par des services externes -nécessité de mener une politique d'information active.
- Retarder et/ou éviter l'entrée en maison de repos et les frais liés aux placements.

Les aides familiales et aides ménagères du Collectif Violette assistent, secondent et accompagnent les bénéficiaires dans l'exécution des tâches quotidiennes. Elles remplissent également un rôle préventif au niveau des dangers qui menacent la personne. Elles doivent prévenir le service de toute régression qu'elles constatent chez le bénéficiaire.

### Maison de repos Les Tilleuls

Le projet d'extension et de rénovation de la Maison de repos Les Tilleuls a démarré en 2009 avec les pré-études du projet. En novembre 2018, l'entreprise chargée des travaux a été désignée, Les travaux ont débuté en mars 2019. La phase 1 est finalisée depuis août 2019. La phase 2 a démarré en août 2019 et durera +/-22 mois. Ce projet permettra à terme d'aboutir à une structure d'accueil et de prise en charge pour personnes âgées comptant 198 lits et respectant les dernières normes en vigueur avec la création pour toutes les chambres de cabinets de toilette individuels, la mise en conformité incendie et accès PMR.



### **Offre d'animation et d'activités**

Cette offre d'activités à destination des résidents de la maison de repos, la résidence services et le Centre de jour est toujours une attraction fondamentale de l'institution : cours d'informatique, des ateliers artistiques, Activ-dog, etc...

L'équipe a été renforcée par l'engagement d'1 ETP pour la Coordination et d'un Ergothérapeute.

### **EHealth**

La gestion des dossiers médicaux ainsi que la gestion des ordonnances se font actuellement en partie via la plate-forme informatique e-Health. A cette fin, les résidents ont commencé à s'inscrire sur cette plateforme en ligne en marquant leur consentement pour le partage de leurs données électroniques avec le médecin traitant et le médecin coordinateur de la Maison de Repos Les Tilleuls.

### **Label Good Food (Deux fourchettes)**

Le nouveau marché a été mis en place à partir du 1er janvier 2018 avec comme objectifs l'augmentation de la proportion de produits issus de l'agriculture biologique, l'alternance permanente de repas végétarien et une labellisation « good Food » accordée par Bruxelles-Environnement. Une enquête de satisfaction à destination des résidents sera lancée en décembre 2018. Résultats enquête ?

### **Numérique Solidaire @ home**

Ce projet du groupe Troisième âge de la Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles est soutenu par la Fondation Roi Baudouin. Repris par Soli St Gilles, il permettra aux personnes âgées de bénéficier de l'accompagnement de volontaires à domicile et de lutter ainsi contre la fracture numérique de ce public. Le projet continuera en 2020 et sera particulièrement destiné aux personnes qui ne peuvent se déplacer à l'Atelier du Web, principal partenaire du projet.

## **2.3 Sans-abris**

Dans le contexte de précarisation croissante que nous connaissons à Bruxelles et simultanément, de crise migratoire, la problématique de l'aide apportée aux sans-abris est cruciale. Le CPAS de Saint-Gilles participe financièrement à l'organisation de l'accueil en période hivernale.

### **Convention avec les maisons d'accueil et les hôtels**

Le centre maintient et développe, en 2020 les partenariats avec les maisons d'accueil et les hôtels. Que ce soit par le biais de conventions ou de collaborations de fait. Cela offre à nos services des solutions d'hébergement indispensables dans des situations d'urgence. Dans le cas des maisons d'accueil ces collaborations se font aussi en aval de leur travail d'hébergement collectif avec l'équipe d'Habitat Accompagné et les logements de transit.

### **Partenariat avec les acteurs de terrain : Médecins du Monde, Bulle asbl, Rolling douches, Douche-Flux, Croix Rouge, etc.**

Médecins du Monde, Bulle, etc. sont ces acteurs qui agissent immédiatement en rue et qui constituent de bons relais entre les personnes en déshérence et les premières lignes sociales du CPAS. Des partenariats étroits ont permis de consolider nos actions dans une logique de complémentarité.

### **Antenne Mobile d'Action Sociale (AMAS)**

Les maraudeurs (non donné aux deux travailleurs sociaux du projet AMAS) effectuent l'essentiel de leur travail en rue. Ils passent en moyenne 60 % de leur temps de travail à aller directement à la rencontre du public. Lors de leurs maraudes ils vont à la rencontre des personnes qui vivent en rue sur le territoire de Saint-Gilles.

Les lieux de maraudes sont déterminés en fonction de la présence connue ou supposée de personnes en rue. Une première mission est donc pour cette équipe de maintenir une connaissance active des publics. Ils assurent par leurs entretiens directs avec les usagers mais aussi par le biais des collaborations avec les autres acteurs du secteur une veille quant à l'évolution des zones occupées par des personnes en errance. Leurs horaires flexibles, dépassant fréquemment les heures classiques d'ouverture du centre leur permettent également de connaître l'évolution de ces zones à différents moments de la journée et de l'année.

Au contact des personnes qui vivent en rue, le travail des maraudeurs commence par une prise de contact. Compte tenu du contexte très particulier de la rue, cette phase peut durer un certain temps. Pour certaines personnes très éloignées des institutions comme le CPAS, accepter de parler, de se confier, de demander de l'aide prend du temps.

Les techniques d'entretien, d'écoute active, sont autant de facteurs qui permettent l'instauration d'une relation de confiance. A partir de ce premier contact le travailleur social va pouvoir évaluer globalement la situation et proposer à la personne des pistes de solutions. Comme pour toute personne reçue au sein du CPAS en fonction de sa situation, elle va pouvoir accéder au revenu d'intégration, à la prise en charge des frais médicaux et de divers autres frais selon ses besoins. En 2019 ils ont rencontré et accompagné plus de 200 personnes.

Pour l'exécution de leurs missions le travail en équipe et en partenariat est primordial. L'équipe entretient des relations quotidiennes avec les autres intervenants sur le terrain. Les partenaires sont ceux qui nous orientent et qui nous accompagnent pour un premier contact facilité et ceux vers qui nous orientons les usagers tout au long de notre accompagnement.

Beaucoup de personnes avec qui l'équipe entre en contact sont en effet, d'abord rencontrés par d'autres intervenants notamment autour de la zone de la Gare du Midi. Plusieurs associations interviennent, que ce soit par leur permanences d'accueil dans des locaux alentours ou par des équipes mobiles. Les travailleurs sociaux de ces structures, le plus souvent asbl, savent évaluer la situation et faire appel à notre équipe si le besoin d'une aide du CPAS est nécessaire.

### **Carte contacts**

Le groupe « Avec ou sans abris » de la Coordination Sociale du CPAS de Saint-Gilles a développé en 2018 une carte contacts qui reprend les coordonnées d'un ou plusieurs référents sociaux et qui, en cas de besoin et d'incapacité de la personne en rue permet aux acteurs sociaux et médicaux, de savoir qui contacter pour obtenir les informations indispensables pour assurer les suivis les plus urgents (essentiellement en matière de suivi médical). Cet outil est maintenu et sera actualisé pour être distribué dans un périmètre plus élargi.

### **Perspectives 2020**

Contrat de quartier MIDI « Le quartier de la gare habitante »

- Nouveaux partenariats avec la Commune et opérateurs associatifs
- Mutualisation des moyens et ressources

## **2.4 Personnes étrangères**

Dans le contexte actuel de crise de l'accueil, il arrive de plus en plus régulièrement que les personnes étrangères suivies par le CPAS rencontrent également de lourdes difficultés (administratives, logement, emploi, etc.) qui les contraignent au sans-abrisme. Quelques actions ciblées pour ce public ont été mises en place durant l'année 2019.

### **La brochure « Commune hospitalière »**

Le groupe Migrations de la Coordination Sociale du CPAS de Saint-Gilles a finalisé la brochure spécialement dédiée au public migrant. Celle-ci sera diffusée par le biais du service Population de la commune ainsi que par des associations partenaires durant l'année 2020 et sera traduite en plusieurs langues.

### **Séances d'information**

Le « *Groupe Migrations* » continue l'organisation de séances d'informations thématiques à destination des publics afin de les tenir informés de leurs droits et devoirs.

Les thèmes qui seront abordés sont :

- Logement
- Accès à la nationalité et le séjour
- Santé
- Scolarité
- Recherche d'une formation et d'un emploi

Le Groupe sera présent lors de la journée d'accueil des nouveaux habitants organisée par la Commune.

### **Initiative Locale d'Accueil**

Saint-Gilles s'est engagée en tant que commune hospitalière. À ce titre, le CPAS se dit partie prenante de toute action visant ses usagers et qui s'inscrit dans cette optique. En guise de perspective, et compte tenu de la fermeture de l'Initiative Locale d'Accueil du CPAS au Parvis en 2017, un projet de réouverture de l'ILA (4 Ch. de Waterloo) est prévu en 2020 avec 2 unités de logement (2 duplex).

Le bâtiment accueille également l'équipe des Assistants sociaux de la « maraude » qui y ont un local.

## **3. Insertion socio-professionnelle et activation sociale**

L'objectif idéal du CPAS est de parvenir à une sortie définitive de situation de précarité par une émancipation, à la fois sociale et culturelle, de la personne. En ce sens, le CPAS trouve un autre de ses piliers dans l'insertion socio-professionnelle.

Les modalités de financement et de contrôles de l'accompagnement offert au public de la part des pouvoirs subsidiant ont beaucoup évolué, nous obligeant à implémenter de nouvelles procédures et à élaborer de nouveaux outils pour répondre aux exigences financières des cadres de conventionnement (Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études, la 6e Réforme de l'Etat, où le Gouvernement régional a décidé d'aboutir à une version concertée de l'harmonisation de la politique d'emploi via l'« article 60§7 », ...). Ces nouvelles exigences évoluent vers davantage d'objectivation des moyens mobilisés pour accompagner le public (ce qui alourdit la charge administrative des travailleurs sociaux) ainsi que vers davantage de démonstration de la preuve de l'efficacité de nos interventions (ce qui accentue la pression liée à l'obligation d'atteindre les objectifs qui nous sont assignés).

Ces divers changements impliquent de profondes adaptations de nos pratiques professionnelles en matière de travail social.

## Présentation du secteur Emploi

Le Secteur Emploi a été mis en place afin de permettre à toutes les personnes, volontaires et qui le désirent, d'accéder dans les meilleures conditions au marché de l'emploi. Le Secteur Emploi comporte, pour le public orienté vers nos services, 2 axes d'intervention :

- La remobilisation sociale : structuration de l'intervention par la mise en place d'ateliers collectifs visant la remobilisation et l'émancipation sociale du public-cible
- L'insertion socioprofessionnelle : structuration de l'intervention par la mise en place d'un accompagnement individualisé autour des étapes-clés du parcours ISP : détermination de projet professionnel, préformation, formation et/ou études, recherche active d'emploi et mise à l'emploi

Axes d'intervention	Objectif général	Public-cible	Structuration de l'intervention selon l'objectif général
<b>Remobilisation sociale</b>	Favoriser l'insertion sociale	Public très éloigné du marché du marché de l'emploi et fragilisé par une longue période d'inactivité	Structuration de l'intervention par la mise en place d'ateliers collectifs visant la remobilisation et l'émancipation sociale du public-cible
<b>Insertion Socio-Professionnelle (ISP)</b>	Favoriser à terme l'accès à un emploi durable et de qualité	Public prêt à s'insérer professionnellement à plus ou moins long terme	Structuration de l'intervention par la mise en place d'un accompagnement individualisé autour des étapes-clés du parcours ISP : détermination de projet de professionnel, préformation, formation et/ou d'études, recherche active d'emploi et mise à l'emploi

La structuration des services qui composent le Secteur Emploi est la suivante :

REMOBILISATION SOCIALE	
<b>Espace Ressources</b>	Axe son intervention principalement sur l'accompagnement collectif par la mise en place d'ateliers qui visent directement ou indirectement à renforcer l'estime de soi, le sentiment d'utilité et/ou d'efficience, la reconnaissance et le lien social et la reprise de confiance en la capacité à porter un projet d'insertion au sens large (qui ne se traduit pas nécessairement par l'entrée dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle)

## INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

<b>Sésame</b>	Axe son intervention au niveau individuel principalement sur la remobilisation à l'emploi, la détermination d'un projet professionnel et la mise en étapes de ce projet
<b>La Cellule Insertion</b>	Axe son intervention au niveau individuel sur l'accompagnement du public inscrit en (pré)formation et aux études.
<b>La Table d'Emploi</b>	Axe son intervention au niveau individuel sur l'aide à la 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'Art. 60§7 de la loi organique.
<b>Passerelle</b>	Assure le suivi socioprofessionnel des personnes mise à l'emploi dans le cadre de l'Art. 60§7 de la loi organique.
<b>CARRE (Cellule d'Activation des Ressources et Recherche d'Emploi)</b>	Mène des actions individuelles d'aide à la recherche d'emploi vers le « marché classique » et des actions collectives pour les personnes terminant leur contrat de travail en vertu de l'Art. 60§7.

### Fréquentation du public

- En 2018 : **1467 personnes** distinctes accompagnées, dont 70 personnes suivies dans le cadre de la remobilisation sociale par l'Espace Ressources et **1397 personnes** en ISP par Sésame, la Cellule Insertion, la Table d'Emploi, la CARRE et Passerelle.
- Notons que pour la première fois depuis 2012, le nombre de personnes (458p.) orientées par le Service Social qui se sont présentées à l'accueil du Secteur Emploi a augmenté.
- La majorité des nouvelles demandes du public (soit 59%) lors de son entrée au Secteur Emploi porte sur un projet lié à la détermination de projet, de (pré)formation ou d'études, ceci est à mettre en relation avec le profil du public ci-dessous

### Profil du public

- Pour l'ensemble du Secteur Emploi, la parité hommes/femmes est quasiment parfaite
- La majeure partie du public est âgée de 25 à 44 ans
- La majorité de notre public (54%) est de nationalité étrangère
- L'analyse du niveau d'études nous révèle que la majorité de notre public (77%) n'a pas obtenu l'équivalent du CESS (Certification d'Enseignement Secondaire Supérieur)
- Près de la moitié de notre public (9%) a une durée d'inactivité qui est égale ou supérieure à 2 années.

Le profil du public reste cette année encore pour la plupart infra-qualifié et de nationalité étrangère. Le manque d'expérience professionnelle en Belgique ainsi que la durée d'inoccupation pour une partie non négligeable du public constituent un réel frein à l'entrée en formation qualifiante ou à l'emploi. Les défis restent donc de taille pour :

- Informer, prévenir, soutenir le public en le gardant au centre de nos préoccupations dans notre pratique professionnelle malgré des évolutions institutionnelles qui augmentent la charge administrative dans le travail social.

- Poursuivre le développement de nos actions en matière de remobilisation sociale face à un public fragilisé et très éloigné du marché du travail
- Soutenir et accompagner l'apprentissage d'une des 2 langues d'intégration et l'acquisition de compétences via l'inscription en formation ou aux études en réponse au problème d'infra qualification du public aidé
- Offrir une expérience professionnelle à un public peu qualifié et peu expérimenté dans le cadre du dispositif art.60, l'accompagner tout au long de son contrat dans la perspective d'une stabilisation sur le marché du travail

## Projets réalisés

### Axe d'intervention n°1 : Remobilisation sociale (objectif opérationnel 1.3 du PST)

En 2018, l'axe collectif représente 3/4 de l'intervention de l'Espace Ressources avec une programmation d'ateliers représentant 1.331 heures d'animations, dont 53% sont organisées par des partenaires et sous-traitants et 47% par l'équipe.

Au total de l'année 2018, l'Espace Ressources a accompagné **91 personnes**.

**45 personnes** ont terminé un processus à l'Espace Ressources dont **34** ont terminé un processus complet : **16** se sont orientées vers un projet d'insertion sociale et **17** d'entre elles vers un projet d'insertion socio-professionnelle.

### Axe d'intervention n°2 : Insertion Socio-Professionnelle (objectif opérationnel 1.2 du Plan Strat.)

En 2018 :

#### Réalisation 1 : Détermination de projet

- **164 personnes** pour lesquelles a été atteint l'objectif premier de déterminer un projet professionnel avant la poursuite de leur parcours ISP

#### Réalisation 2 : Préformation - Formation et/ou études

- **74 personnes** inscrites à des cours d'alpha, de Français Langue Etrangère (FLE) et de Néerlandais Langue Etrangère (NLE).
- **44 personnes** inscrites en préformation
- **128 personnes** inscrites en formation « qualifiantes », en alternance et « certifiantes » non assimilées aux études de plein exercice.
- **348 personnes** inscrites à des études de plein exercice

#### Réalisation 3 : Recherche d'emploi et mise à l'emploi

- **573 personnes** suivies en recherche d'emploi
- **259 personnes** ont été mises à l'emploi (tous contrats confondus) à la suite de leur accompagnement au Secteur Emploi.
- **200 personnes** nouvellement engagées dans le cadre du dispositif art.60
- **54 partenariats** externes existant dans le cadre du dispositif art.60 dont 7 nouveaux partenariats établis en 2018

#### Réalisation 4 : Accompagnement durant l'expérience professionnelle

**443 travailleurs** sous contrat art.60 accompagnés- dont 19 licenciements et 1 rupture de commun accord, ce qui représente 4,5%

**148 travailleurs** ont participé à des formations soit 33%

Sur les 192 travailleurs sortis en 2018, 173 ont pu consolider un projet professionnel cohérent et réaliste au terme de leur contrat, soit 90%.

## Projets en lien avec le Plan Stratégique

- Renforcement de l'axe préventif avant la mise à l'emploi. 2019 a été l'occasion pour la Table d'Emploi d'organiser un module collectif relatif à la sensibilisation aux codes comportementaux au travail.
- Poursuite de projets de formation combinée à l'emploi sous contrat art.60
- Poursuite de l'organisation de séances « Drap's — Dernier Rappel avant poursuites ! » à l'attention de nos travailleurs sous contrat art.60 dans le but de compléter le travail d'accompagnement mis en place par Passerelle en matière de prévention au surendettement
- Travail de remaniement des procédures, conventions, outils de communication, de suivi et d'évaluation des partenariats dans le cadre du processus d'harmonisation du dispositif art.60.
- Mise en place et poursuite du renforcement de l'appui administratif transversal interne au Secteur et clarification des procédures liées au contrôle qualité
- Poursuite des supervisions externes des travailleurs en réponse à la difficulté pour les travailleurs sociaux de mobiliser un public rencontrant de nombreuses difficultés.

## Projet déjà existant à pérenniser

Participation et implication active de l'Espace Ressource au développement du projet Point d'Appui dans sa version définitive.

## Propositions d'adaptation de projet en cours

- Adaptation des critères d'orientation du public vers le dispositif APP (Ateliers de Pédagogie Personnalisée)
- Adaptation du contenu des animations proposées dans le cadre de l'EPN@ en lien avec la mise en place des nouveaux dossiers des chercheurs d'emploi et la nouvelle plateforme « My Actiris »

## Les Projets et actions pour l'année 2020

- La priorité sera donnée à la mise en application effective de la nouvelle ordonnance de l'art.60 qui entrera en vigueur au 01/01/2020.
  - Poursuite du renforcement de l'appui administratif transversal interne au Secteur de manière à définir et mettre en place des procédures de contrôle financier sur les aides financières accordées au public.
  - Elaboration de supports de présentation des services offerts par le Secteur Emploi (développement des outils de communication à destination du public).
  - Mise en place de formations visant l'acquisition d'outils et l'harmonisation des méthodologies d'accompagnement du public dans son parcours d'insertion socio-professionnelle (ex : « accompagner sur le chemin du travail » organisée par TQ16).
- Projet transversal au DPA : Déploiement du projet Point d'Appui de 2020 à 2024

## 4. Logement

A l'instar des années précédentes, la situation du logement à Bruxelles en général et sur Saint-Gilles en particulier, reste complexe pour ses habitants : insuffisance de logements sociaux ou de type social, mauvais état des logements, des prix très élevés... La paupérisation des habitants et la difficulté d'accès à des logements de qualité sont devenues monnaies courantes. On constate que la moyenne des loyers pratiqués sur Saint-Gilles stagne vers le haut. Il devient pratiquement impossible de se loger à moins de 600 euros par mois sur la commune, quel que soit le type de logement recherché.

### Enjeux saint-gillois pour 2020

Le contexte saint-gillois en matière de logement reste difficile pour notre public et ne va pas en s'améliorant. Les prix sur Saint-Gilles augmentent considérablement sans que les pouvoirs d'achat de nos usagers n'augmentent proportionnellement.

- Sur 1649 annonces relevées en 2018 par la Table du logement, seuls 128 disposaient de 3 chambres et plus, soit à peine 8%
- Les familles monoparentales représentaient plus de 20% du public du Service Logement en 2018.
- 73% du public de la Table du Logement bénéficiait, en 2018, d'un revenu de remplacement, ce qui constitue un frein à la recherche d'un logement accessible
- La moyenne des prix des logements relevés auprès de 584 locataires du Service Logement en 2018, compilant le logement privé et le logement public

Type de logement (2018)	Loyer moyen
Chambre	433,46 €
Studio	499,99 €
Appartement 1 ch.	526,30 €
<b>Appartement 2 ch.</b>	<b>718 €</b>
Appartement 3 ch.	619,99 €
Appartement +3 ch.	1375 €
Maison	1089,48 €

### **Présentation des services logements du CPAS**

Le CPAS de Saint-Gilles dispose d'une combinaison de dispositifs remarquable pour le déploiement d'une politique sociale solide et efficace en matière de logement.

**Les aides sociales logement** disponibles sont nombreuses et couvrent bon nombre de besoins financiers tels que le paiement du premier loyer, un retard de paiement, la garantie locative, les factures de consommation énergétique, les frais de mobilier à l'occasion d'une installation après une sortie de rue, etc. En 2018, le Service Logement a rencontré **548 locataires, 47 propriétaires et 8 personnes sans domiciles fixes**. Cela représente **603 ménages** pour lesquels **1875 entretiens** ont été réalisés.



## **Le Service « Habitat accompagné »**

Le CPAS dispose au sein de son département de l'action sociale d'un service Habitat accompagné (HA) agréé par la COCOM dont l'action vise essentiellement le maintien dans le logement, l'accompagnement social lié au logement de transit et l'aide aux personnes en situation d'expulsion.

L'équipe d'habitat accompagné travaille sur le maintien dans le logement des personnes en leur offrant un suivi social intensif. Ce suivi peut porter sur l'ensemble des aspects de la vie quotidienne mais se concentre principalement sur deux aspects. Premièrement, une guidance budgétaire qui permettra éventuellement à la personne d'éviter ou de diminuer les situations d'endettement à l'origine de bon nombre de procédures d'expulsion. Deuxièmement, l'accompagnement psychosocial et administratif sur les questions en rapport avec le logement. Que ce soit dans leurs relations avec leurs propriétaires, le suivi des démarches administratives ou les tâches quotidiennes liées à l'habitat.

Le CPAS a dans le cadre d'un partenariat avec l' AIS de Saint-Gilles la possibilité d'accueillir des personnes dans des logements de transit. L'équipe d'Habitat Accompagné est en charge du suivi des familles accueillies dans un de ces 15 appartements. En fonction du public, de leurs besoins, de leur parcours et sur une durée maximum de 18 mois les personnes accueillies dans ces logements vont pouvoir, se "poser", et prendre le temps de préparer leur accès à un logement autonome dans les meilleures conditions.

L'équipe d'HA a, en outre, depuis plusieurs années mis en place un travail en lien avec les expulsions. Les travailleurs sociaux prennent systématiquement contact avec toutes les personnes faisant l'objet d'une décision d'expulsion sur le territoire de la commune. Pour chaque situation ils proposent une rencontre et un accompagnement. Ils sont également présents sur place lors des expulsions. Ce travail a déjà permis à de nombreuses reprises d'éviter les expulsions en passant par une négociation avec les propriétaires et, le cas échéant, une aide financière permettant d'apurer les dettes de loyer.

Au sein du Département Prévention Adulte du CPAS, le **Secteur logement** remplit également une série de missions en synergie avec le CAFA Asbl dans une logique d'action préventive. Ce service a comme mission de favoriser l'accès à un logement de qualité, lutter contre les logements insalubres et les logements vides et contribuer à la réflexion et à la mise en œuvre d'une politique bruxelloise en matière de logement et d'habitat.

- Informer des droits et des obligations
- Restaurer un climat de confiance entre le locataire et le propriétaire
- Accompagner le public dans ses démarches administratives
- Aider à la recherche de logement
- Réaliser des visites à domicile et des interventions auprès du bailleur
- Récolter la liste des logements problématiques pour faire un travail de prévention

### **Actions réalisées en 2019**

#### Axe d'intervention 1 : Détection des logements insalubres

Les différents services du Secteur Logement travaillent de concert et avec les services communaux/régionaux pour promouvoir un logement de qualité pour tous nos usagers. La mise en œuvre d'actions plurielles communes et réfléchies permet une approche efficace de la situation du logement non conforme.

Réalisation 1 : visite du logement, rédaction d'un rapport, collaboration avec le Service des Installations Intérieures Gaz de Sibelga (SIIG) afin de mettre le ménage en sécurité si besoin, et prise de contact avec le propriétaire avec la proposition d'obtenir des aides à la rénovation.

Réalisation 2 : constitution d'une liste de logements problématiques, intervention des conseillers en rénovation sur base des LAP 1 (Logement frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ou d'une interdiction de continuer la mise en location) et prise en compte de cette liste lors de la préparation des offres de location remises par la Table du Logement.

Axe d'intervention 2 : prospection des logements, entretiens individuels avec les chercheurs de logement et mise à disposition des listes

Tout le périmètre de Saint-Gilles fait l'objet d'une prospection hebdomadaire aux fins de relever les annonces de logements à louer. Le même travail est fait sur Internet, via le canal d'Immoweb, limité au territoire saint-gillois.

Les usagers sont systématiquement reçus une première fois en entretien afin de détecter avec eux leurs besoins selon les ressources disponibles qui peuvent être affectées au logement. Ces personnes reçoivent ensuite les listes de prospection sur demande une fois par semaine, le mercredi. Elles peuvent être reçues par l'équipe autant de fois que nécessaire que ce soit pour la remise des listes ou la recherche sur Immoweb. (Qui peut dépasser le territoire saint-gillois)

Axe d'intervention 3 - ateliers collectifs : adaptation des ateliers existants et création de nouveaux  
Le Service Logement propose plusieurs ateliers d'informations gratuits pour les habitants de Saint-Gilles ou les associations saint-gilloises partenaires et payants pour les habitants ou associations des autres communes : « Bien louer, droits et devoirs », « Le contrat de location », « Les aides au relogement », « Déménagement, mode d'emploi », « Bien habiter » et un nouvel atelier : « Le monoxyde carbone, un tueur indolore » en collaboration avec Eco and Co.

Ces ateliers sont régulièrement revus pour s'adapter à la demande et aux nouveautés législatives.

Un atelier abordant le volet recherche d'un logement (comment chercher, comment se présenter, vue d'ensemble des prix en Région de Bruxelles-Capitale, ...) est en cours de préparation.

Axe d'intervention 4 : contribuer à la réflexion et à la mise en œuvre d'une politique Bruxelloise en matière de logement et d'habitat

Le CAFA Secteur logement, prend part à différents groupes de réflexion, communaux et régionaux :

- RBDH, le Réseau Bruxellois du Droit à l'Habitat, qui regroupe une cinquantaine d'associations, dont fait activement partie le CAFA, donne des avis sur diverses thématiques liées au logement (projets d'ordonnances, sujets d'actualité...).
- La coordinatrice du Secteur est membre du CA du RBDH, participant ainsi à la mise en œuvre des projets incités en AG
- Le CAFA est également représentante auprès du Conseil Consultatif du Logement consulté obligatoirement avant la prise de toute ordonnance en lien avec le logement et le bâti bruxellois.
- Coordination Sociale de Saint-Gilles : le CAFA est présent aux groupes logement, ainsi qu'au groupe « avec ou sans abri » de la coordination.

**L'Agence Immobilière Sociale Verhaegen** créée au départ du CPAS reste un partenaire privilégié. Elle assure la gestion des 15 logements de transit du CPAS, lui permettant de la sorte de ne se concentrer que sur le volet social de son action. Sa maîtrise dans la gestion immobilière est un atout non négligeable pour envisager librement toute nouvelle solution pour la création de logements publics supplémentaires. Dans cette perspective, il faut noter la mise en location de **4 nouveaux logements** réalisés dans le cadre d'un Partenariat Public Privé (PPP).

De nombreux projets sont envisagés au sein du secteur logement mais la priorité particulière pour 2020 consistera à revoir l'ensemble des actions développées en matière de logement afin de leur donner une plus grande cohérence dans l'intérêt de l'utilisateur.

### **Lutte contre les marchands de sommeil**

Les différents services du Secteur Logement travaillent de concert et avec les services communaux/régionaux pour promouvoir un logement de qualité pour tous nos usagers. La mise en œuvre d'actions plurielles communes et réfléchies permet une approche efficace de la situation, notamment sur les logements insalubres.

En 2020, comme spécifié dans les priorités thématiques, une attention particulière sera apportée à la lutte contre les marchands de sommeil. Un cadastre des logements inoccupés et insalubres sera réalisé et tous les ressorts juridiques et administratifs seront activés afin d'optimiser cet axe.

### **La collaboration de confiance avec la Juge de Paix de Saint-Gilles**

Diverses rencontres avec la Juge de Paix ont permis une connaissance de nos services qui lui offre la possibilité de pouvoir nous renvoyer des personnes à bon escient et compter sur les rapports techniques du DPA-CAFA après visite de logements insalubres par les assistants sociaux et les conseillers en rénovation.

### **Formation des assistants sociaux du service général**

Le service logement a organisé une séance d'information sur la nouvelle ordonnance du bail à l'attention des assistants sociaux du service général. L'expérience intéressante sera à réitérer lors de prochains changements législatifs, lors de nouveaux recrutements ou à la demande spécifique du service social.

### **Visites avec le SIIG**

Lors de ses visites à domicile, le service logement peut compter sur l'appui technique de la cellule « sécurité des installations intérieures gaz » de Sibelga lors de doutes et d'un danger potentiel en matière de gaz et de CO. Cette collaboration efficace a permis d'aider plusieurs ménages.

**Prêt de chauffages et taques électriques** mis à disposition des locataires victimes d'une coupure de gaz par SIBELGA suite à la non-conformité de l'installation constatée lors d'une visite du CAFA (service logement ou Eco and Co). Prise en charge par le service social général des **primes assurances incendies** et de l'entretien des chaudières.

### **Engagement à la charte contre les loyers abusifs**

- Le CPAS a soutenu des Équipes Populaires dans leur action contre les loyers abusifs
- Le CPAS participe au groupe de travail du RBDH en collaboration avec plusieurs associations pour tester la grille des loyers entrée en vigueur
- **En 2019**, un 1<sup>er</sup> dossier a été jugé en Justice de Paix avec un jugement définitif en faveur du locataire. Ce jugement constitue une première au niveau de la Région.

### **Garantie Locative**

Le projet de Fonds de Garantie régionale, **le Fonds BRUGAL** a été mis en place, en collaboration avec la Fédération des CPAS, le CPAS de Saint-Gilles et les autres CPAS bruxellois participants. Ce fond Brugal permet aux locataires d'accéder à une garantie locative sans devoir passer par le CPAS et dès lors de pouvoir éviter la stigmatisation afférente à l'aide sociale. Cette disposition aura pour effet de réduire l'intervention sur fonds propres du CPAS.

### **Adaptation des projets en cours**

- Remaniement des ateliers : redynamiser les séances d'information et les adapter en fonction du public (travailleurs du CPAS et usagers)
- Réfléchir à une meilleure visibilité de nos ateliers afin de toucher un plus large public
- Formation des travailleurs à l'animation des ateliers logement, et notamment le nouvel atelier de recherche de logement
- Opérations conjointes dans le cadre de la collaboration UNEUS sur les logements insalubres
- Collaboration active avec le Service Habitat Accompagné
- Formation des assistants sociaux du service social du CPAS en matière de salubrité (à quoi faire attention lors d'une visite à domicile)
- Améliorer les stands d'information, les rendre ludiques tout en fournissant les infos au public
- Promotion des ateliers, notamment auprès des partenaires saint-gillois.

### **Projets à pérenniser**

- Reprise en main de la Plateforme Logement des 19 CPAS, consolidation de sa légitimité et demande d'appui auprès de la Fédération des CPAS
- Collaboration étroite avec le Service Rénovation et Energie lors de la visite de logements insalubres et les retours vers les propriétaires
- Collaboration avec le SIIG sur les fermetures des arrivées de gaz en cas de danger avéré
- Prêt de matériel suite à une coupure par le SIIG en collaboration avec Eco and Co
- Ateliers collectifs d'informations sur les différents aspects liés à la thématique du Logement
- Participation aux groupes de réflexion régionaux et communaux
- Rencontres des partenaires afin de rester informés de leurs missions et compétences
- Assurer une formation continue des agents dans la matière du logement

### **Nouveaux projets 2020-2024**

- Collaboration accrue avec les différents acteurs du logement pour une recherche active de logement
- Porter un focus sur la prévention des expulsions
- Renforcement de la collaboration avec l'AIS pour une mise à disposition de logements au bénéfice d'usagers en rupture de logements (arrêté d'inhabitabilité)
- Organiser une rencontre des propriétaires possédant un bien sur Saint-Gilles afin de les conscientiser et les rassurer sur la situation de notre public, les informer des aides apportées par le CPAS à ses locataires et éventuellement trouver des partenariats.
- Proposer des formations Logement aux habitants d'AIS et de logements de transit
- Mise en place d'un atelier Logement sur la problématique de la recherche d'un logement
- Renforcer un accompagnement individuel de personnes cherchant un logement par la Table du Logement en collaboration avec le Service Logement.
- Rencontrer des associations similaires à la nôtre et découvrir leurs projets (Bruxelles et Wallonie)
- Collaboration avec l'Asbl « Loyers négociés » Former les AS du Service Social du CPAS à la visite d'un logement. A quoi être attentif ?
- Conscientisation des services de police à l'importance du dépôt de plainte et d'accompagnement dans le cas des expulsions illégales

## 5. Médiation de dettes et énergie

A Saint-Gilles, la médiation de dettes est partagée entre le CAFA asbl, le Service Social et le Département Prévention Adultes du CPAS. Leurs projets sont présentés ici de manière indistincte.

La finalité du service médiation de dettes est de prévenir le surendettement de l'utilisateur ou de lui apporter une solution durable dans le respect de la dignité humaine. Cette finalité se décline en deux axes d'interventions complémentaires :

- Le Service de Médiation de Dettes amiable, jusqu'à l'introduction et le suivi des « Règlements Collectifs de Dettes » ;
- Les actions de prévention (DRAP's, publication de fiches thématiques...).

### 5.1 Médiation de dette

Le Service de Médiation de dettes a pour objectif :

- Le soutien social et administratif en matière de surendettement ;
- L'aide à la réalisation d'un budget et le soutien en matière de gestion du budget ;
- La vérification de la validité des créances ;
- La négociation des plans d'apurement et/ou l'envoi des courriers d'insolvabilité ;
- L'évaluation de la pertinence d'introduire un « Règlement Collectif de Dettes » ou une « Surséance indéfinie au recouvrement des impôts » ;
- Le suivi adapté à long terme selon la situation.

Il s'adresse à toute personne saint-gilloise qui rencontre des difficultés financières ne lui permettant plus de faire face à ses obligations de manière durable.

#### Enjeux saint-gillois

On peut constater que les personnes les plus touchées par la problématique du surendettement qui sollicitent notre Service sont âgées de 35 à 44 ans, sont isolées et vivent avec un revenu de remplacement.

Sexe	2017	2018
Masculin	385	578
Féminin	310	423
Total	695	1001

Nationalité	2017	2018
Union Européenne	542	748
Hors Union Européenne	143	214
Inconnue	10	39
Total	695	1001

Age	2017	2018
18 à 24 ans	4%	5%
25 à 34 ans	16%	17%
35 à 44 ans	28%	27%
45 à 54 ans	26%	25%
55 et +	22%	21%
Inconnu	4%	5%

SITUATION FAMILIALE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Isolé	59%	62%	54%	49%	46%	42%	47%	57%	44%
Couple sans enfants	8%	8%	22%	5%	11%	16%	10%	14%	11%
Famille monoparentale	13%	11%	17%	21%	19%	20%	24%	15%	26%
Couple avec enfants	20%	19%	7%	25%	24%	22%	20%	14%	19%

REVENUS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Chômage	46%	49%	50%	42%	43%	46%	37%	27%	25%
Salaire	28%	27%	23%	26%	30%	27%	18%	17%	14%
Mutuelle	11%	15%	15%	14%	15%	18%	16%	12%	11%
Pension de retraite	8%	4%	8%	5%	6%	4%	4%	5%	4%
Allocations personnes handicapées	3%	2%	2%	3%	3%	3%	2%	3%	2%
Indépendants	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%
RIS	1%	1%	/	/	1%	4%	22%	34%	42%
Sans revenus (Autre)	1%	/	/	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Nous pouvons constater :

- L'augmentation progressive du public RIS – ERIS suite à l'ouverture de la Cellule de Médiation de dettes pour le public RIS – ERIS depuis fin 2015 ;
- 14 % de notre public dispose d'un salaire, en baisse depuis 2014. La diversité de notre public démontre que les causes du surendettement sont multiples et que personne n'est à l'abri.

#### **Dernier Rappel Avant Poursuites : action de prévention**

L'objectif général de cette action collective de nature préventive est de « simuler le surendettement, pour mieux le prévenir ». Les objectifs de cette action sont :

- Prévenir et sensibiliser à la problématique du surendettement, du logement, de l'accès à l'énergie et aux soins de santé, sur les causes de l'endettement.
- Susciter la réflexion autour de la consommation et de la gestion de l'argent.
- Sensibiliser à la consommation responsable.
- Offrir un outil didactique et interactif différent.

La fréquentation de nos éditions de l'expo-action « Dernier Rappel Avant Poursuites ! » est, de manière cumulée depuis 2010 de 4.876 participants (2018)

#### **Mise en place d'une permanence « 1<sup>er</sup> accueil » et en complément de la séance d'information**

La séance d'information ne répond que partiellement aux attentes des personnes surendettées. Celles-ci souhaitent obtenir des réponses individuelles plus rapidement et parfois sur un problème beaucoup plus spécifique. Certaines demandes ne concernent pas la médiation de dettes à proprement parler et pourraient être plus rapidement réorientées. La permanence « 1<sup>er</sup> accueil » mise en place en 2017 a été pérennisée en 2019.

### **Sensibiliser les publics**

- Comme pour le logement, les « Conseils du mois » du service médiation de dettes ont déjà été intégrés dans la communication globale de l'institution.
- Création d'un outil sur les dettes de téléphonie : nous avons constaté dans nos dossiers une forte augmentation de ce type d'impayés. Nous souhaitons donc réaliser un outil pour interpeller nos bénéficiaires sur les dangers des publicités concernant l'achat d'un téléphone portable lié à un abonnement.

### **Synergie avec d'autres services et dispositifs**

- Collaboration renforcée entre le Département Prévention Adulte, le Service Social et le CAFA asbl pour la continuité d'un service spécifique pour les personnes bénéficiant du RIS et ERIS.
- Participation aux réunions du Centre d'Appui (GREPA) et de la Coordination Sociale (groupe santé).

### **Outiller les équipes**

Création de *fardes de documentation à destination des médiateurs de dettes* : nous souhaitons créer des *supports techniques* contenant les informations recensées lors des formations, conférences-débats organisées par le Centre d'Appui (GREPA), activités extérieures, etc.

### **Nouveaux projets 2020**

- Création d'une brochure « Trucs et astuces » pour économiser, afin de continuer à mettre à disposition du public les informations concrètes.
- Refonte de l'atelier « Classer mes papiers : par où commencer » afin d'en revoir le contenu et les outils utilisés.
- Dynamisation de la « Séance d'information » grâce aux techniques apprises lors de la réalisation de la formation « Développez vos compétences de formateur ».
- Présentation d'actualités juridiques en réunion d'équipe afin de maintenir à jour les connaissances de l'équipe des médiateurs.
- Programmation de « rencontres partenaires » afin de maintenir une bonne connaissance du Réseau Saint-Gillois.

## **5.2 Énergie**

Le Service Énergie porte une attention particulière à la lutte contre la précarité énergétique. Il délivre des informations sur le contexte du marché libéralisé. Le service est également compétent pour analyser la facture énergétique (consommation, contrat choisi, application du « *tarif social* »), négocier des plans de paiement avec le fournisseur d'énergie, établir sous certaines conditions le statut de « *client protégé* », demander l'augmentation de la puissance électrique en cas de placement d'un limiteur, permettre l'accès au *Fonds Énergie* du CPAS et établir un relais vers « Eco&Co » (dispositif préventif via des ateliers et la « *Conseillère énergie* »).

Le Service Eco&Co, composé de deux « *Conseillères énergie* », a pour mission d'organiser des ateliers collectifs de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie. Les conseillères réalisent une évaluation énergétique des habitations et définissent des points d'amélioration (audit énergétique). Elles offrent un accompagnement après la réalisation de l'audit dans la mise en œuvre des actions à mener (Guidance sociale énergétique). Elles mettent en œuvre des interventions techniques permettant de diminuer les factures et d'améliorer le confort dans le logement (avec le soutien des « *Eco-ouvriers* »). Elles accompagnent les demandeurs dans l'analyse de leur contrat et dans la comparaison des offres proposées par les fournisseurs (rendez-vous « *changement de fournisseur* »).

## Enjeux Saint-Gillois

Nous pouvons constater que les personnes les plus touchées par la problématique de l'énergie dans notre Service sont âgées de 35 à 54 ans, sont isolées et vivent avec un revenu de remplacement.

Sexe	2017	2018
Masculin	266	290
Féminin	259	256
Total	525	546

Nationalité	2017	2018
Union Européenne	355	361
Hors Union Européenne	159	171
NC	11	14
Total	525	546

AGE (à partir de 2017)	2017	2018
18 à 24 ans	4%	4%
25 à 34 ans	16%	15%
35 à 44 ans	25%	25%
45 à 54 ans	31%	25%
55 et +	21%	25%
Inconnu	3%	6%

SITUATION FAMILIALE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Isolé	40,6%	37,6%	35,7%	38,14%	34,36%	36,07%	38%	40%
Famille monoparentale	21,4%	22,7%	23,7%	24,40%	28,90%	10,84%	28%	28%
Couple avec enfants	25,8%	28,8%	31,4%	27,49%	26,72%	26,35%	24%	22%
Couple sans enfants	12,2%	10,9%	9,2%	9,97%	10%	26,72%	10%	10%

REVENUS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Chômage	38,6%	36,9%	36,2%	39,26%	37,41%	37,66%	32%	30%
Salaires	23,3%	27,3%	26,7%	24,65%	25,17%	20,58%	22%	21%
RIS	18,9%	12,7%	13,6%	11,80%	12,23%	20%	22%	21%
Mutuelle	8,8%	9,5%	10,8%	12,85%	12,58%	11,84%	12%	13%
Pension de retraite	4,3 %	4,3%	6,1%	6,16%	4,19%	3,68%	5%	4%
Allocations handicapées	2,1%	2,4%	2,6%	2,11%	4,02%	2,52%	3%	3%
Sans revenus	2,6%	3,6%	1,2%	1,76%	3,14%	1,94%	2%	5%
Indépendants	1,4%	2,2%	2,8%	1,41%	1,22%	1,74%	2%	1%

La particularité du Service Energie est qu'il vise à apporter une réponse à un problème précis, tout en tentant d'avoir une vision globale de la situation énergétique du ménage. C'est pourquoi les interventions envisagées portent à la fois sur la solution à trouver vis-à-vis de l'impayé, mais également sur l'analyse de la consommation et du contrat souscrit.



Interventions	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Gaz et électricité</b> Traitement des demandes relatives à la compréhension des factures	315	241	224	419	861	1071	916	<b>1115</b>
Proposition de plan d'apurement	249 (E) 223 (G)	233 (E) 161 (G)	212 (E) 202 (G)	280 (E) 276 (G)	197(E) 182(G)	240 (E) 217 (G)	178 (E) 176 (G)	<b>208 (E)</b> <b>199 (G)</b>
Demande d'augmentation de la puissance électrique	132	56	74	108	159	109	116	<b>98</b>
Introduction d'une demande d'aide financière auprès du CPAS	111 (E) 108 (G)	155 (E) 145 (G)	102 (E) 99 (G)	96 (E) 91 (E)	45 (G/E) (24 octrois)	32 (G/E) (30 octrois)	33 (G/E) (32 octrois)	<b>22 (G/E)</b>
Demande de statut de « <i>client protégé</i> »	202 (E) 178 (G)	106 (E) 89 (G)	137 (E) 142 (G)	170 (E) 155 (G)	143 (E) 124 (G)	213 (E) 216 (G)	109 (E) 113 (G)	<b>119 (E)</b> <b>100 (G)</b>
<b>EAU</b> Demande d'aide financière auprès du CPAS	41	62	39	47	37 (32 octrois)	64 (55 octrois)	52 (47 octrois)	<b>66 (63 octrois)</b>
Négociation d'un plan d'apurement avec le fournisseur d'eau	8	10	26	29	<b>31</b>	31	16	<b>25</b>

### Analyse de la consommation systématisée

En lien avec le souci du non-recours et les difficultés évoquées au niveau du Département de l'action sociale notamment pour établir des liens avec les aides disponibles dans les services de deuxième ligne, à partir de 2018, l'analyse de la consommation a été systématisée pour l'ensemble des « suivis énergie » et pour l'ensemble des demandes adressées au CPAS.

### Problématique des fuites d'eau

Les fuites d'eau sont une des problématiques le plus souvent rencontrée chez les usagers qui connaissent une précarité hydrique croissante. En complément des suivis individuels, des interventions Eco-Ouvriers et de l'atelier « eau », un atelier collectif « Chasse aux fuites d'eau » a été lancé en 2018.

### Eco & Co

Eco&co propose une programmation régulière d'ateliers collectifs en lien avec des enjeux actuels : l'énergie, le logement, l'alimentation, la consommation, la prévention du surendettement, la santé, l'environnement, etc.

Les objectifs de ces ateliers sont multiples :

- Transmettre un savoir qui peut être mis en pratique directement dans le quotidien.
- Partir du vécu et des connaissances des participants.
- Mettre en valeur les ressources déjà disponibles et encourager l'échange de savoirs.
- Créer des animations qui répondent au mieux aux préoccupations de notre public, et qui permettent de prévenir l'émergence de certaines problématiques.
- Mobiliser les participants au travers d'animations dynamiques et participatives.
- Créer du lien.
- Travailler en partenariat avec le réseau public et associatif saint-gillois

### **La participation aux activités collectives**

Cette année, nous remarquons une augmentation globale du nombre de participations aux activités collectives. Par rapport à 2017, on constate une progression de 55% du nombre de participants pour l'ensemble des ateliers, et de 38,6% pour le nombre total d'ateliers dispensés.

De façon générale, il y a lieu de constater une hausse assez importante du nombre d'inscriptions et d'ateliers dispensés. Ceci s'explique en partie par l'arrivée de nouveaux ateliers dans notre programmation sur inscription individuelle.

Cette tendance se dessine également au niveau des ateliers à destination de groupes constitués et sur inscription collective. Avec d'une part, l'insertion d'ateliers Eco&Co dans la « Formation initiale de 1ère et deuxième ligne » à destination des travailleurs CPAS ayant vu le jour en 2018, et d'autre part, le fait que la « semaine préparatoire » à destination des futurs engagés sous contrat « Art.60 » ait été effective tout au long de l'année.

A la fin des ateliers, les participants complètent une grille d'évaluation afin de donner leur appréciation sur le contenu et la forme de l'atelier auquel ils ont participé, et nous communiquent leurs souhaits de nouvelles thématiques à aborder.

### **Eco-Watchers**

Le projet-pilote bruxellois « Eco-Watchers » a démarré en partenariat avec l'ASBL Empreintes, la fondation Schneider et la Fédération des Services Sociaux. Cette expérience permet de suivre un groupe fixe d'utilisateurs sur la thématique de l'énergie pendant une année (09-2016/06-2017), grâce à des animations de groupe mensuelles, couplées à des suivis personnalisés (audits, interventions Eco-Ouvrier, éventuel changement de fournisseur). Cette expérience est une première en Région Bruxelloise et a été poursuivie en 2018.

### **Synergie avec d'autres services et dispositifs**

- Participation au projet d'épicerie sociale et création de nouveaux outils en lien avec l'alimentation et la santé ;
- Implication de l'agent de prévention aux réunions du « Groupe Santé » de la Coordination Sociale.

### **Nouveaux projets :**

- Accroître le nombre de bénéficiaires ayant accès aux audits énergétiques.
- Création d'un « dossier énergie » de suivi pour les usagers : inscriptions régulières des consommations
- Renforcer la participation du public saint-gillois aux ateliers collectifs : mise en place d'un certain nombre de dispositions ayant pour but de revitaliser la promotion des ateliers Eco&co.

## 6. Santé

Les enjeux liés à la santé constituent un axe transversal de la politique sociale du CPAS de Saint-Gilles. Depuis 1976 et au fil des années, le CPAS de Saint-Gilles a développé une variété de services, d'aides et d'outils pour permettre à toute personne de mener une vie conforme à la dignité humaine. Seule une approche globale et transversale de la question peut apporter de véritables changements. C'est la raison pour laquelle les actions du CPAS en la matière s'orientent sur les mêmes axes que ceux définis par l'OMS, tels que les déterminants sociaux de la santé. Une population en bonne santé dépend entre autres, des réductions des inégalités, du renforcement des familles et communautés, du soutien aux habitants et d'un environnement durable, de la réduction de la pauvreté et évidemment, de l'intégration sociale.

### **Santé Communautaire**

Le CPAS de Saint-Gilles a décidé de se lancer dans le développement d'une politique de santé communautaire, fin 2015. Ce projet a été adopté par le groupe santé de la coordination sociale. Avec comme objectif de travailler sur plusieurs thématiques comme l'alimentation (développé en 2015-2016), la consommation rationnelle de médicaments (développé avec l'école de Santé public de l'ULB en 2016-2017), les assuétudes, la santé mentale, le sport et le bien-être, le diabète et les maladies cardiovasculaires, les maladies sexuellement transmissibles, le recours prioritaire à la médecine générale en opposition aux services d'urgences des hôpitaux et la santé bucco-dentaire.

Suite à l'analyse des focus groupes menée en 2017 autour de l'accès à la santé avec des publics saint-gillois, il est ressorti (focus groupe) que les soins dentaires sont généralement reportés par les personnes les moins favorisées. Elles sont peu au courant des aides possibles (CPAS, mutuelle, etc..) et ne consultent le dentiste que lorsque la situation est devenue insupportable. L'équipe qui délivre les réquisitoires et cartes médicales devra être sensibilisée à l'importance de proposer aux usagers des soins dentaires préventifs dans le cadre de leur carte médicale.

En 2019, une action de sensibilisation sur le thème de la santé buccodentaire a été menée.

### **Collaboration avec les médecins et pharmaciens agréés**

Depuis 2015, les rencontres avec ces experts de terrain se sont intensifiées et leur implication dans la politique de santé du CPAS a pris de l'ampleur. Des échanges très riches et constructifs ont influencé positivement la politique de santé du CPAS. Ces réunions seront reconduites en 2020. Une rencontre avec les acteurs du réseau sera organisée fin du 1<sup>er</sup> trimestre.

### **PLAN santé**

Quatre freins à l'accès aux soins pour les usagers ont été identifiés : le budget, le genre, la langue et la culture. Ce plan localise l'ensemble des lieux de la santé sur le territoire saint-gillois (pharmacies, maisons médicales, médecins agréés, mutuelles, etc.) et précise quelle(s) langue(s) y est/sont parlée(s) par les professionnels. Une fois encore, grâce au travail réalisé durant les rencontres avec les pharmaciens et les médecins, cette carte sera distribuée aux usagers par leurs assistantes sociales

### **Projet Quartier Aide et Soins – « Zoom Séniors »**

Ce projet est élaboré conjointement sur le territoire de la commune de Saint-Gilles et du Pentagone de la Ville de Bruxelles, en partenariat avec le CPAS de la Ville de Bruxelles et plus de 40 associations partenaires. Ce projet qui a reçu, en 2019 un financement de 90.000€ (4 ans) de la COCOM a permis d'engager 1 ETP en Coordination de projet et un référent Senior. Comme évoqué dans l'introduction et dans le cadre de la lutte contre le non recours, le référent senior va à la rencontre des personnes âgées isolées qui ne sont pas encore connues de nos services.

### **Synergies avec des professionnels et des associations**

- Un travail d'information et de sensibilisation a été renforcé du côté des AS de première ligne suite à l'agrément avec les sages-femmes, les psychologues et les diététiciennes.

### **La collaboration avec la Fédération des CPAS Bruxellois continue**

- Soutien à l'harmonisation des pratiques santé des CPAS de la région Dans le cadre de la liste des médicaments D.

## **7. Culture et émancipation sociale**

L'article 23 de la Constitution belge pose comme droit fondamental celui de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Il ajoute qu'à cette fin, il y a lieu de garantir par la loi et de rendre possible concrètement, les droits économiques, sociaux et culturels du citoyen. C'est ainsi que le droit à l'épanouissement culturel et social est consacré.

La politique sociale du CPAS de Saint-Gilles ne pourrait donc être complète si elle n'intégrait cette donnée. Plus encore, l'émancipation réelle de l'utilisateur exige que l'accompagnement social délivré intègre un objectif d'épanouissement personnel et d'intégration, lequel passe nécessairement par la culture.

C'est la raison pour laquelle, l'offre de service culture constitue un pilier fondamental de l'institution qui permet que des aides individuelles pour adultes et enfants puissent être octroyées, non pas uniquement aux usagers du CPAS, mais aussi aux personnes dont le revenu est 10% en **dessus** du RIS.

Dans l'idée de renforcer la capacité d'empowerment des usagers, certains projets participatifs ont été développés et maintenus durant l'année 2019.

### **Reconduction de la Criée culturelle de Saint-Gilles**

Cette année la « Criée culturelle » se déroulera courant du mois de juillet sur la formule d'une semaine d'activités créatives. Les participants présenteront leurs créations lors d'une soirée de clôture qui se déroulera à la Maison des Cultures de Saint-Gilles.

### **Partenariat avec l'asbl Article 27**

Ce partenariat est indispensable à l'objectif de diffusion de l'offre culturelle et d'émancipation de l'individu. Grâce à cette asbl subventionnée par la Fédération Wallonie-Bruxelles, les personnes émergeant du CPAS disposent d'un accès à nombre de sorties culturelles pour un prix symbolique. La programmation des sorties culturelles est construite par les usagers eux-mêmes.

### **Sorties culturelles – Comité culturel**

Le service culture poursuivra les réunions du Comité culturel pour élaborer de nouvelles propositions de sorties culturelles à destination de ses usagers. Ce moment de rencontre est un moment privilégié pour intégrer des nouveaux participants aux activités culturelles.

### **Événements culturels**

Avec un objectif de mixité entre les publics, le service culture organise des événements culturels à destination du public saint-gillois en général.

- **Journée internationale des droits de la femme** : cette journée est organisée par et pour les usagères du CPAS en date du 8 mars et/ou 11 novembre de chaque année. La thématique est déterminée par le groupe d'organisatrices. Le thème de l'élimination des violences faites aux femmes a été renforcée. Des actions de sensibilisation des agents ont également été développées dans ce sens.
- **Repas de Noël du « Resto du cœur »** : chaque année, le CPAS organise, en partenariat avec le Resto du cœur, une soirée de fin d'année destinée aux usagers du CPAS afin de leur offrir un temps de réconfort et de convivialité autour d'un grand repas.
- **Parcours d'Artistes** : le Parcours d'Artistes, organisé tous les deux ans par les Rencontres Saint-Gilloises, est une occasion en or pour les usagers du CPAS qui voudraient exposer leur talent et participer au grand parcours du tissu culturel saint-gillois. Ce partenariat a été un grand succès en 2018.
- **Journée « Solidarité jeunes »** sur la thématique de la précarité en partenariat avec l'associatif (porté par la MADO Sud et le CEMO)

## D. CONCLUSION

Les difficultés socio-économiques qui frappent notre société impactent lourdement les publics déjà très fragiles. Le CPAS reste plus que jamais le dernier rempart pour lutter contre la précarité et des nouvelles formes de pauvreté.

Tous les indicateurs socioéconomiques pointent une augmentation des inégalités qui a pour effet de générer encore plus de précarité chez les plus jeunes de nos concitoyens.

Notre commune n'est pas épargnée par cette tendance. Bien au-delà des missions générales de notre CPAS, nos équipes sont confrontées à une augmentation perceptible des demandes d'aide et d'accompagnement. Chaque année qui passe voit se multiplier les champs d'intervention de nos services.

Nos services de 1ère ligne ainsi que les niveaux plus stratégiques qui sont en permanence à l'écoute du terrain confirment par leurs constats et leurs analyses cette tendance au développement d'une précarité plus grande. Celle-ci est encore plus présente chez les jeunes chercheurs d'emploi peu qualifiés mais aussi chez les étudiants (+/-300 en 2019).

La réactivité de nos services et de nos différents partenaires a permis d'affiner nos analyses et d'élaborer des plans d'actions visant à mieux cerner et traiter ces phénomènes. L'approche transversale et la maîtrise des processus développés au sein de notre institution ont permis de renforcer notre expertise. Cette approche nous a permis d'identifier des interventions prioritaires pour les années à venir.

C'est ainsi que nous avons pu déterminer les priorités thématiques suivantes pour l'année 2020 :

- Accès au logement
- Lutte contre les non-recours.
- Précarité des jeunes sans emploi et des étudiants
- Suivi des familles monoparentales
- Soutien à la parentalité chez les jeunes
- Communication et l'information à destination des usagers

Face à ces enjeux majeurs, notre Centre devra se doter de moyens financiers et d'outils de management à la hauteur des défis à relever.

Le (re)déploiement de la politique des Ressources Humaines initié en 2019 et les demandes légitimes exprimées par le personnel ont un impact "systémique" sur le budget 2020. Une part conséquente de l'augmentation peut être expliquée par cette politique volontariste qui vise l'amélioration des conditions de travail de nos employés. Nous citerons ici quelques postes budgétaires qui ont impacté le budget 2020 : Valorisation barémique ; Chèques repas ; Engagement d'un.e DRH (Niv A6), etc.

Conscient de la nécessité de maintenir la maîtrise de l'évolution budgétaire, le CPAS renforcera sa recherche de subventions auprès des différents niveaux de pouvoirs pour tenter de limiter l'impact budgétaire lié à la précarité croissante de nos publics.