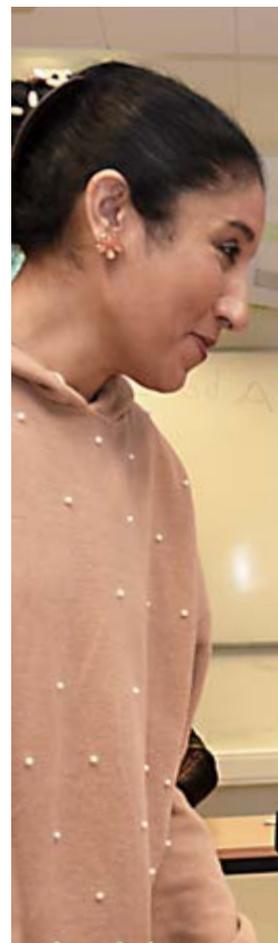




PROGRAMME DE POLITIQUE GÉNÉRALE

du CPAS de la Ville de Bruxelles

2019-2024





Introduction.....	5
1. Action sociale.....	8
Femmes et familles monoparentales.....	10
Jeunes.....	11
Seniors.....	14
Sans-abri.....	17
2. Insertion socio-professionnelle.....	18
3. Economie sociale.....	20
4. Santé.....	22
5. Lutte contre l'isolement.....	26
6. Personnel.....	28
7. Patrimoine.....	32
8. Transition écologique.....	35
9. Bonne gouvernance.....	38
Conclusion.....	40

Ville de plus de 177.000 habitants, Bruxelles connaît de grandes disparités. Capitale de l'une des plus riches et prospères régions d'Europe, elle compte néanmoins un nombre croissant d'habitants vivant dans une situation de grande précarité. De plus en plus de citoyens sont aujourd'hui confrontés à des difficultés socio-économiques et ce, à différents stades de leur vie. Le rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté¹ établit que plus de 30% de la population en Région bruxelloise vit sous le seuil de risque de pauvreté, la Ville de Bruxelles faisant partie des communes les plus concernées par ce phénomène. La pauvreté latente et croissante touche de plus en plus de femmes, d'enfants et de personnes âgées. Le nombre de personnes sans-abri a significativement augmenté en Région bruxelloise, avec une estimation de plus de 4.000 personnes vivant dans la rue. Les causes de la précarité peuvent être variées mais un constat est fait par les travailleurs sociaux : une difficulté entraîne souvent d'autres, on peut parler de toboggan social. Il est donc fondamental de travailler à une prise en charge globale de l'utilisateur et non segmentée par problématique (demande RIS, médiation de dettes) ; nous y reviendrons.

Ces chiffres et cette urgence sociale appellent à une réaction forte des pouvoirs publics. Les autorités de la Ville de Bruxelles et celle du Centre public d'Action sociale sont conscients de ces enjeux et entendent bien se donner les moyens pour réduire ces inégalités et ces facteurs de pauvreté. Le CPAS constitue bien souvent le dernier recours pour éviter de basculer dans la grande pauvreté. Il assure l'aide sociale due par la collectivité aux personnes n'ayant plus d'autre choix. Cette aide sociale est, faut-il le rappeler, un droit. Son but est de permettre à chacun de vivre une vie conforme à la dignité humaine comme le prévoit l'article 1er de la loi organique des CPAS de 1976. L'aide apportée par le centre peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou encore psychologique. Aujourd'hui, néanmoins, le revenu d'intégration social se situe en deçà du seuil de risque de pauvreté (fixé à 1139 euros pour un isolé et 854 euros pour un cohabitant par mois). Le montant du revenu d'intégration est fixé à 910,52 euros pour un isolé et à 607,01 euros pour un cohabitant. Conscient que ce montant n'est pas suffisant pour vivre correctement, le CPAS plaidera de toutes ses forces auprès des instances compétentes pour le relever au-dessus du seuil de pauvreté².

	(ERI)	Allocations de chômage minimum	Seuil de pauvreté (Belgique – 2017)
Taux cohabitant	607,01 €/mois	550,42 € /mois 781,30 € sur les 6 premiers mois	/
Taux isolé	910,52 €/mois	1.052,48 €/mois	1.139 €/mois
Taux personne avec charge de famille	1.254,82 €/mois	1.271,1 € /mois 1.736,28 € durant les 3 premiers mois	1.449 €/mois (pour un adulte avec un enfant) Ça passe à 2.118 €/mois (pour un adulte et trois enfants)

1. Baromètre social, rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, Observatoire de la Santé et du Social Bruxelles, Commission communautaire commune, 2018.

2. Cette augmentation doit être couplée à un relèvement des bas salaires afin d'éviter les pièges à l'emploi.

Le CPAS de la Ville de Bruxelles est le plus gros CPAS de la Région bruxelloise. Le statut particulier de la Ville de Bruxelles, à la fois commune, capitale du pays et capitale de l'Europe explique en partie la singularité de l'action du CPAS, des demandes et des besoins auxquels il est confronté. À cet égard, volontariste et déterminé à agir là où les besoins sont réels, le CPAS poursuivra avec la Ville son engagement auprès des personnes les plus précarisées à utiliser les leviers les plus variés et audacieux qu'il soit afin de lutter contre les risques de pauvreté.

En 2018, le CPAS a aidé et accompagné plus de 27.000 personnes dont plus de 22.000 financièrement. En 15 ans, ce chiffre a doublé. Un pic a été observé dans les demandes liées à une exclusion de chômage suite à la réforme des allocations de chômage et le durcissement des conditions d'accès, il y a quelques années³. Si les chiffres se sont, à ce jour, stabilisés au CPAS, le nombre de personne aidées suite à une exclusion reste néanmoins plus élevé qu'avant la réforme. Se pose donc la question de l'impact des réformes politiques et la question de la solidarité de tous les niveaux de pouvoir face à la problématique de la précarité. S'il on peut se réjouir de la baisse du chômage, la qualité de l'emploi de plus en plus précaire⁴ et les exclusions faisant gonfler la charge du CPAS doivent être rappelées.

Les changements de réglementation et de législation pris aux autres niveaux de pouvoir pèsent, en outre, bien souvent sur la charge de travail administratif (plus de contrôle,...). Raison pour laquelle le CPAS entend soutenir son personnel et lui donner les outils nécessaires afin que chacun puisse exercer

son métier, notamment les travailleurs sociaux dans leur travail d'accompagnement social.

Dans ce contexte, l'action sociale apparaît plus que jamais essentielle pour mener à bien le projet de la Ville de Bruxelles fondé sur des principes de solidarité, d'égalité des chances, d'émancipation et d'épanouissement.

Vu les chiffres alarmants de la pauvreté, l'axe social sera la première des priorités ces six années à venir. Les actions devront clairement être envisagées sur le long terme. Aux solutions d'urgence, seront privilégiées des solutions structurelles ayant comme objectif de sortir durablement les personnes la précarité. La prévention sera également un axe déterminant du travail afin que les personnes n'arrivent pas au CPAS. Rompre l'isolement social dans lequel sont bien souvent plongées les personnes en situation précaire figurera également parmi les objectifs.

Le travail sera prioritairement axé sur la défense et le renforcement des dispositifs existants, l'adaptation des outils et des leviers disponibles et la mise en place de nouveaux projets afin de répondre au mieux aux besoins et aux attentes des personnes les plus fragilisées. Outre l'urgence sociale, l'urgence environnementale figure naturellement parmi les priorités.

Le CPAS de la Ville n'est clairement pas un outil qui subit et applique les politiques fédérales ou régionales mais est un acteur mettant en place des politiques émancipatrices et innovantes. Étant donné son statut singulier, il affirmera son rôle de porteur de projets pilotes, en collaboration avec les partenaires politiques et le milieu associatif en particulier.

3. 10 % de cette augmentation se concentre entre 2014 et 2016. Depuis lors, le chiffre se stabilise. Plusieurs facteurs l'expliquent, notamment la réforme du chômage. Les effets s'en font ressentir dès le début de 2014 avec une augmentation du nombre de personnes faisant appel au CPAS suite à une sanction ou une exclusion. (119 en 2013 > 390 en 2014). En 2015, cela passe à 1071 personnes. Depuis 2016, 592 personnes mais le nombre de personnes aidées exclues du chômage demeure toujours plus important qu'avant la réforme.

4. Baromètre FGTB.

Cette note permet de donner la vision et de tracer les grandes orientations choisies pour ces six prochaines années. Le plan stratégique sera amené à se décliner annuellement et les matières, de nature transversales, à s'entremêler. Chaque année, aura lieu le suivi des objectifs, leur évaluation et leur éventuelle réactualisation. Cette vision sera « monitorée » par l'administration. Les prochains points abordés présentent ce sur quoi le CPAS va se concentrer, ce qu'il entend amplifier et développer.

INTRODUCTION



ACTION SOCIALE



L'action sociale est la pierre angulaire du CPAS. C'est via ces services que les usagers ont un premier contact avec le CPAS et qu'une aide peut leur être apportée. Afin de renforcer l'accessibilité et la proximité du service public sur le territoire étendu de la Ville de Bruxelles, les autorités ont décidé de mettre l'accent, d'une part, sur la décentralisation des infrastructures publiques via une répartition territoriale et, d'autre part, sur la qualité des services, via une gestion et un encadrement adéquats. Le CPAS a ainsi décentralisé ses **antennes sociales**, premiers points de contacts avec les usagers, dans 11 quartiers différents. Parmi celles-ci, l'antenne de Neder-Over-Heembeek est actuellement implantée au sein de la structure du Logement bruxellois dans des locaux inadaptés à l'accueil du public. Il manque de la place tant pour les travailleurs que pour les usagers et plus particulièrement pour les activités liées à la jeunesse. Une alternative sera donc trouvée rapidement. Une 12e antenne verra également le jour sur Laeken, la troisième du quartier, afin de compléter les services offerts par les Antennes Bollen et Stéphanie et ainsi de mieux répondre aux demandes de la population de ce quartier (dont la démographie est amenée à croître ces prochaines années). Le CPAS étudiera aussi la possibilité de renforcer sa présence à Haren en fonction des besoins de la population. N'oublions pas la volonté « tout à 10 minutes » de la majorité de la Ville de Bruxelles.

En matière d'action sociale, le CPAS **renforcera les services existants et développera de nouveaux projets, en insistant notamment sur la prévention.**

Afin de mieux anticiper les phénomènes sociaux et les besoins des usagers, détecter les nouveaux enjeux et renforcer les mesures de prévention, le CPAS développera une **méthodologie et des outils de recueil de données via sa Cellule Études** et grâce à des partenariats extérieurs (notamment les universités). Effectivement, des nouvelles populations sont détectées sur notre territoire, de nouveaux besoins et phénomènes apparaissent... Pour mieux les appréhender et donc ne pas seulement les subir et

colmater leurs effets dans l'urgence, le CPAS et la Ville entendent travailler à une méthodologie anticipatrice. La collaboration avec le secteur associatif sera également primordiale pour une remontée fine de la réalité et du vécu de toutes les personnes vivant sur le territoire de Bruxelles.

Dans la prise en charge des ayant-droits, l'**approche globale** sera favorisée et non pas segmentée en fonction de la problématique rencontrée. Et ce, afin de travailler avec l'utilisateur de manière plus transversale et durable. Le CPAS continuera par ailleurs à privilégier une **logique d'accompagnement de qualité** du bénéficiaire et non une logique de contrôle, l'utilisateur s'impliquant activement dans ce processus. À ce titre, la problématique du surendettement fera l'objet d'une attention particulière, tant du point de vue de la prévention, de la guidance que du recouvrement des dettes via le service de médiation de dettes. Les questions relatives aux crédits à la consommation, aux paris sportifs... seront plus spécifiquement observées afin de développer des outils de prévention proactifs. Les usagers du CPAS seront sensibilisés à ce risque mais aussi nos travailleurs et plus particulièrement les personnes sous contrat article 60.

En plus du travail fait dans les antennes, le CPAS entend renforcer ses **contacts avec le tissu associatif** pour faire circuler l'information relative aux aides existantes d'une part et, d'autre part, détecter des situations difficiles et arriver à amener les personnes dans le besoin au CPAS.

Parmi les grands combats que le CPAS entend porter sur la scène nationale figure l'individualisation des droits, c'est-à-dire le fait de lier les droits d'une personne à sa situation propre et non en fonction de certains choix de vie (cohabitation, mariage...). À ce jour, le régime de sécurité sociale belge prévoit des allocations différentes en fonction de la situation familiale des bénéficiaires. Les montants accordés sont différents si la personne vit seule, est mariée ou cohabitante légale. Ce modèle repose sur un modèle de famille traditionnelle où le père de famille subvient aux besoins. Cette vision n'est plus en phase avec l'évolution

de la société et les mutations du modèle familial. Ce système génère des injustices et un manque d'indépendance et d'autonomie des femmes, en particulier.

Y figure également **l'automatisation des droits** afin de garantir que tous y aient accès directement. Trop de personnes en situation de précarité ne font pas valoir leurs droits, par méconnaissance ou parce qu'elles n'osent pas

demander de l'aide. Il s'agit pourtant d'une stricte application de la loi et du respect d'une série de droits.

Parmi les usagers, le centre entend ces prochaines années porter une attention particulière aux publics identifiés comme les plus fragilisés et bien souvent les plus isolés : **les femmes et les familles monoparentales, les jeunes et les seniors.**

Femmes et familles monoparentales

Les chiffres du CPAS pointent la **part croissante de femmes en situation de précarité**. Plusieurs facteurs corrélés l'expliquent : au cours de leur vie les femmes subissent au quotidien davantage de discrimination (emploi, logement, santé, famille...) et de violence. Elles se retrouvent plus souvent seules responsables des enfants et donc ne travaillent pas ou occupent davantage de postes à temps partiel. La grande majorité des **familles monoparentales** ont une femme pour cheffe de famille. Bien souvent, elles ne touchent pas les pensions alimentaires dues par les pères eux-mêmes insolvables. Leurs salaires ainsi que leurs pensions sont souvent plus faibles que ceux des hommes⁵. L'indice de leur bien-être et les inégalités en matière de santé s'aggravent également⁶... Ces constats s'amplifient lorsque la femme est issue d'un milieu précarisé.

On relève par ailleurs un nombre en augmentation constante de **femmes sans-abri** sur le territoire communal (de 19% en 2011 à 32% en 2017). Ce chiffre est évidemment inquiétant puisqu'une femme en rue est encore plus vulnérable et certaines sont accompagnées d'enfants.

Le CPAS a pleinement connaissance et conscience de cette problématique et la considère comme un enjeu essentiel. Aujourd'hui, plus de la moitié des bénéficiaires d'un revenu d'intégration du CPAS sont des femmes. La portion de familles monoparentales faisant appel au CPAS est dix fois plus élevée que celles des autres familles. Et en 2018, 18% des bénéficiaires d'un revenu d'intégration étaient des familles monoparentales et 93% avaient comme cheffe de famille une femme.

C'est pourquoi le CPAS mettra, à l'instar du **projet Miriam** pour les mères seules⁷, l'accent sur les femmes et sur les enfants à leur charge. Et cela en renforçant l'accompagnement spécifique des femmes où la confiance et le respect doivent occuper une place essentielle.

En effet, lorsqu'elles ont besoin d'aide, ces femmes, souvent isolées ou en perte de confiance vis-à-vis des institutions, n'exercent pas leurs droits. Le CPAS renforcera ses **collaborations avec le tissu associatif, les écoles et les Maisons de Quartier** pour identifier les femmes en situation difficile, informer au mieux ces femmes sur leurs droits et les sortir de l'isolement.

5. Baromètre social, idem : salaires en moyenne 20,6 % inférieurs à ceux des hommes, pensions en moyenne 26% inférieures à celles des hommes.

6. Enquête Solidarité.

7. Le CPAS participe depuis octobre 2018 au projet Miriam. Un projet qui a pour objectif d'aboutir à l'émancipation socio professionnelle du public sélectionné par ce projet, à savoir les mères seules. Il a été constaté que ce public en particulier vit dans une précarité plus grande du fait que ces mères assument seules les charges du ménage et l'éducation des enfants. 15 femmes participent ainsi à ce projet et sont coachées par un Case Manager au sein du CPAS.

Pour les femmes se retrouvant à la rue, le CPAS entend renforcer son dispositif de **logements de transit** qui leur sera réservé. Concernant le patrimoine locatif, le CPAS mettra également l'accent sur les logements adaptés aux familles (3 chambres et plus). Par ailleurs, comme cela a été mis en place notamment en France, la distribution de **kits hygiéniques** destinés aux femmes dans le besoin sera organisée par le CPAS.

Via son Département Emploi et Formation, le CPAS poursuivra la recherche de solutions adaptées aux femmes et à leurs besoins spécifiques dans le cadre de leur insertion socio-professionnelle (compatibilités avec les horaires scolaires, solutions de garde d'enfant...) et à leur formation, étant donné le faible niveau de scolarité et l'absence d'expérience professionnelle fréquemment constatés pour les raisons citées plus haut. En vue de leur épanouissement personnel, le CPAS poursuivra également l'opération promo-sport permettant de couvrir les frais d'un abonnement à une activité sportive.

Constatant les difficultés pour de nombreuses femmes qui souhaitent intégrer un processus de formation et/ou d'insertion professionnelle à faire garder leur(s) enfant(s), le CPAS entend travailler avec la Ville de Bruxelles et son Échevinat de la Petite Enfance, à la **création de nouvelles places d'accueil et au développement de services plus souples et innovants**.

Par ailleurs, des femmes victimes de maltraitance s'adressent aussi au CPAS et sont prises en charge par les travailleurs sociaux. La sensibilisation des travailleurs aux droits des femmes en cas de violence (maintien au domicile, demande d'asile, traite des êtres humains...) sera renforcée en vue de **détecter encore plus efficacement les personnes victimes de violence**. Les collaborations avec les associations actives en la matière (collectif pour femmes battues, centre de prise en charge des violences sexuelles...) seront également renforcées.

Jeunes

En Région bruxelloise, **plus d'un enfant sur 5 naît dans un ménage sans revenu de travail**. 39% des enfants naissent dans un ménage avec un seul revenu et près d'un cinquième des enfants naissent dans un ménage où la mère vit seule au moment de la naissance⁸. Pour mesurer les difficultés spécifiques des enfants, outre le revenu, un nouvel indicateur agréé au niveau européen (2018) se base sur les conditions de vie⁹: l'indicateur de déprivation matérielle¹⁰.

En Belgique, le taux de déprivation matérielle des enfants est d'environ 15 %, ce qui est supérieur à la moyenne des pays voisins¹¹. Cette moyenne belge recouvre en outre de fortes disparités entre régions, Bruxelles étant particulièrement concernée (29 % à Bruxelles, 22% en Wallonie et 8 % en Flandre). La pauvreté démarre dès la naissance et a tendance à se répéter de génération en génération, ce qu'on appelle la **reproduction intergénérationnelle de la pauvreté**.

8. Baromètre social, idem.

9. Rapport « La pauvreté et la déprivation des enfants en Belgique. Comparaison des facteurs de risque dans les trois Régions et les pays voisins », Fondation Roi Baudouin, 2018.

10. L'indicateur de déprivation matérielle se base sur l'accès à un même ensemble de 17 items (vacances, loisirs réguliers, jeux d'intérieur, habits neufs, chaussures à la bonne taille, fruits et légumes à chaque repas...) considérés comme nécessaires pour tout enfant vivant en Europe.

11. On considère qu'un enfant est en situation de déprivation lorsqu'il est privé d'au moins 3 items. Lorsqu'on prend un seuil plus élevé, l'écart se creuse encore plus avec les pays voisins. 12 % des enfants sont privés en Belgique d'au moins 4 items. Aux Pays-Bas, en France ou encore en Allemagne, 7 à 9 %.

La pauvreté infantile est une réalité préoccupante car, en plus de priver l'enfant de certains de ses besoins durant les premières années de sa vie, elle peut handicaper son devenir de manière tout à fait injuste. Bien souvent, **les inégalités sociales se transforment en inégalités de réussite scolaire.** Dès la première primaire, les enfants issus de milieux défavorisés accumulent plus de retard que les autres, une différence qui se renforce par la suite. Les jeunes qui aujourd'hui quittent tôt l'école, sans qualification, sont les parents vulnérables de demain. Ces cercles vicieux doivent être brisés. Il apparaît essentiel d'investir dans des services de qualité pour soutenir le développement des plus jeunes¹².

En outre, la population se rajeunit à Bruxelles. C'est un facteur évidemment positif qui constitue une opportunité mais qui demande également une attention renforcée. Le rôle des acteurs publics sera d'anticiper et d'accompagner cette évolution démographique. **Trop souvent considérées comme un coût, les politiques familiales et de petite enfance doivent être vues comme un investissement.**

Afin de donner ses chances à chacun, le CPAS a mis en place un certain **nombre de services à destination des plus jeunes. Le centre entend les renforcer et mettre sur pied de nouveaux projets**, en impliquant un maximum le jeune ainsi que son ou ses parent(s). L'objectif visé est de faire en sorte que ces jeunes puissent trouver leur place dans la société, s'émanciper et ne pas devoir à leur tour dépendre du CPAS.

La réussite scolaire étant une des clés de l'émancipation personnelle, le CPAS renforcera ses services d'écoles des devoirs, ses salles d'étude (en terme de nombre de salles

et de durée de l'activité), son offre d'activités extrascolaires, le financement de repas scolaires et de goûters sains par exemple. L'accompagnement scolaire sera proposé automatiquement aux enfants des familles aidées par le CPAS. Cela fait partie de cette **« nouvelle » conception de prise en charge globale de l'utilisateur.**

Pour les plus petits, face à la difficulté de faire garder son enfant pour trouver un travail, pour se former ... particulièrement pour les familles monoparentales ou personnes exerçant des métiers aux horaires non conventionnels, le CPAS travaillera à une **augmentation du nombre de places d'accueil** en collaboration avec la Ville et les associations et/ou les entreprises. Et ce, en vue de mettre en place des dispositifs souples et multiples : crèches, haltes garderies ...

Pour les élèves de primaires et les adolescents, le CPAS entend augmenter le nombre de places en **écoles des devoirs**¹³ face à la demande croissante des familles. Aujourd'hui, les écoles des devoirs sont organisées dans les 11 antennes sociales. La volonté est d'amplifier ce service et de l'implanter durablement dans les quartiers. Ces écoles des devoirs sont aussi un formidable outil de proximité entre les travailleurs sociaux et les familles pour faire circuler les informations, sensibiliser les parents à certaines problématiques, détecter des besoins ...

Pour les plus de 16 ans, des **salles d'études** sont ouvertes gratuitement depuis 2018 durant les sessions d'examens (à raison de 6 jours sur 7, de 9h à 21h)¹⁴. Et ce, afin de répondre à la problématique des logements parfois exigus, inadaptés et trop bruyants pour permettre à un élève de réviser dans

12. Rapport « Voir l'école maternelle en grand. Des compétences clés pour mieux prendre en compte la précarité et la diversité », Fondation Roi Baudouin, 2019.

13. Le bilan des écoles des devoirs affiche en 2017-2018 un taux de réussite scolaire de 93% pour 471 enfants inscrits (244 enfants issus de familles aidées par le CPAS). 456 jeunes sont encore sur listes d'attente.

14. Fréquentation en augmentation avec en moyenne 120 élèves sur 200 places par jour dans 3 salles. 780 inscrits lors de la dernière session d'hiver. Plus de 1.600 lors de la session de juin 2018, les élèves de secondaire et du supérieur ayant alors leurs examens au même moment.

de bonnes conditions. Vu la demande et l'enjeu, la volonté est clairement d'ouvrir plus de salles sur le territoire voire d'envisager l'ouverture de ces salles toute l'année.

Depuis plus de dix ans, la cellule étudiants du CPAS s'inscrit au cœur du processus d'intégration sociale des jeunes bénéficiaires d'un revenu d'intégration en réponse à la paupérisation du milieu étudiant en leur offrant un accompagnement scolaire¹⁵, un soutien d'ordre psychosocial et financier¹⁶. La Cellule renforcera encore davantage ses actions à destination de la jeunesse notamment en matière de **coaching, de jobs étudiants**, de Stage First par exemple. En matière de langues, la cellule poursuivra son action en matière d'**alphabétisation** et étudiera la possibilité de mettre en place des stages d'immersion.

Dans le cadre du renforcement des collaborations avec le monde enseignant, le CPAS et la Ville de Bruxelles souhaitent mettre sur pied un **médiateur « pauvreté »**. Ce dernier assurera le lien entre les familles précarisées et les équipes scolaires afin de garantir les meilleures chances de réussite. Outre l'élève, les parents seront aussi soutenus dans cette démarche; l'objectif étant de renforcer le lien et le dialogue entre les parents, les professeurs et la direction et d'instaurer un

climat de confiance et de non stigmatisation. Ce projet sera réalisé de concert avec la Plateforme de lutte contre la pauvreté.

Enfin, le projet d'une **maison de l'adolescent « MADO »** subsidié par la Fédération Wallonie-Bruxelles ouvrira prochainement ses portes dans le quartier Bockstael en collaboration avec le CPAS et son Département Formation. La Mado proposera aux jeunes de 11 à 25 ans et leur famille une approche de prise en charge globale et intégrée dans un lieu unique, compte tenu des problématiques multifactorielles que les jeunes peuvent rencontrer. Ce panel de services et de professionnels pourra répondre à leurs questions, les orienter et les guider.

Afin d'accompagner également le jeune en dehors du cadre scolaire et de favoriser son épanouissement, le CPAS renforcera son **offre d'activités extrascolaires** (voyages, sport, culture ...), via notamment des collaborations avec le tissu associatif et les institutions culturelles et sportives de la Ville de Bruxelles.

Dans les actions tournées vers la jeunesse, il faut aussi développer un encadrement particulier pour les jeunes NEET (ni à l'emploi, ni aux études, ni en formation), les jeunes en autonomie et les MENA (mineurs étrangers non accompagnés).

15. Le taux de réussite des jeunes aidés dans leurs études est de 75% dans le secondaire et de 68% dans le supérieur. A noter que ces chiffres sont supérieurs à la moyenne.

16. Cela concerne plus de 2.500 jeunes âgés en moyenne de 18 à 25 ans dont la grande majorité est cohabitant. Plus de la moitié sont issus de familles préalablement aidées par le CPAS soulignant l'importance de lutter contre le déterminisme social.



Seniors

Le CPAS accompagne les personnes à différents stades de leur vie. Les aînés peuvent aujourd'hui faire appel au CPAS par exemple au travers de son **service d'aide à domicile, ses maisons de repos, ses maisons de repos et de soins et ses résidences services**.

L'objectif fixé par la Ville de Bruxelles et son CPAS est de **maintenir en autonomie de vie** le plus longtemps possible ses habitants et de rompre leur isolement. Le CPAS entend donc ces prochaines années adapter son **offre de services d'aide à domicile** pour les seniors pour répondre le plus efficacement aux besoins (service bricolage, jardinage,...). À ce titre, la Ville de Bruxelles et le CPAS rationaliseront leurs outils. Le CPAS poursuivra également les collaborations avec des services spécialisés dans les soins à domicile.

Il entend également accentuer tout ce qui a trait à l'**intergénérationnel**, par exemple en terme d'activités (cf. lutte contre l'isolement), de services (crèches ou écoles des devoirs dans les maisons de repos par exemple) ou

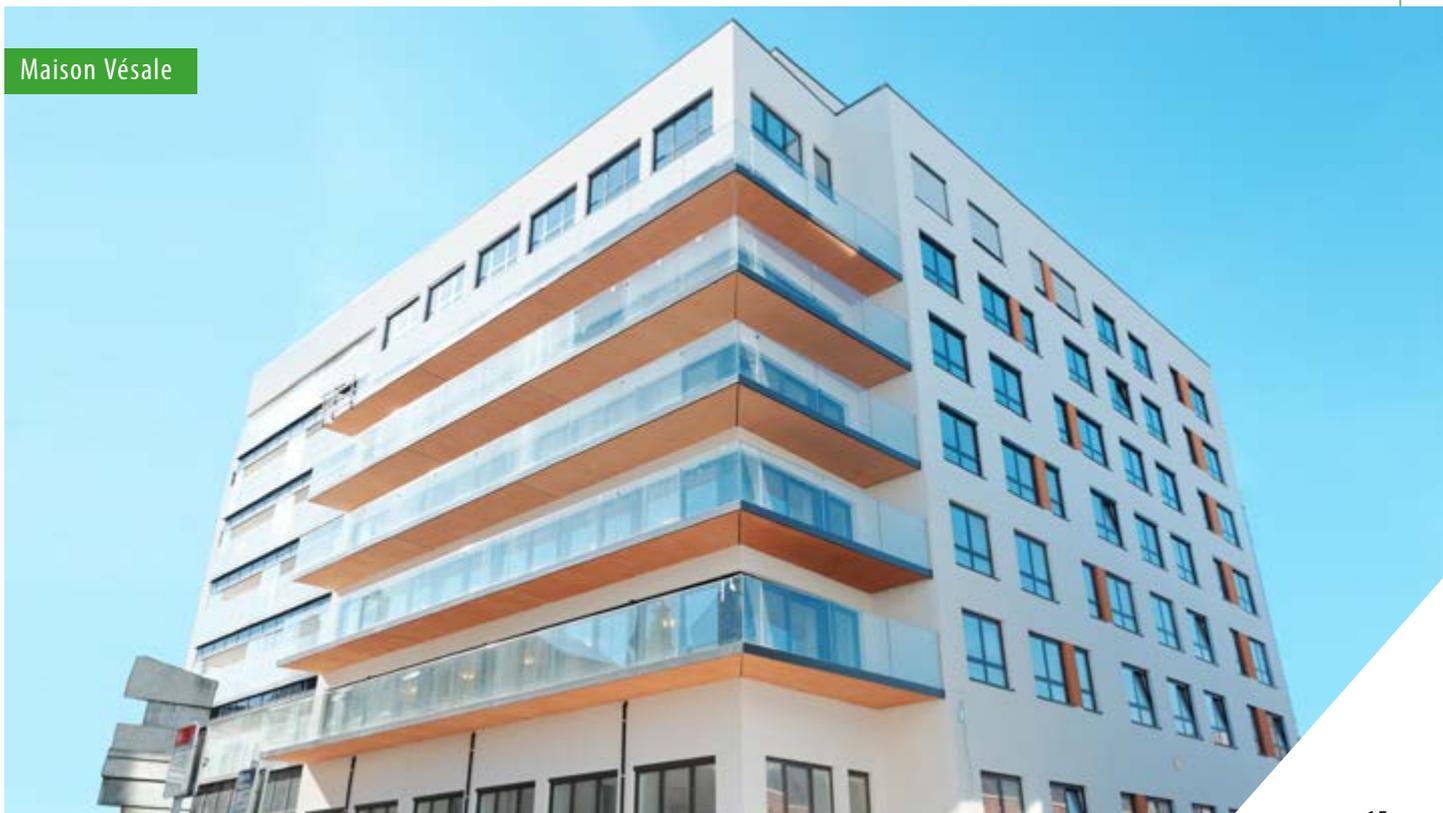
de projets de logements.

Lorsque le maintien à domicile n'est plus possible, l'aîné peut se tourner vers nos **cinq maisons de repos et établissements de soins** spécialisés dans les maladies liées à la vieillesse (Alzheimer, troubles mentaux ...) ou aux handicaps. Vu l'évolution démographique et le nombre croissant de seniors, les maisons de repos du CPAS continueront de déployer leurs pleines activités et le projet de création d'une **6e maison de repos** sera lancé. Une étude pour trouver l'endroit le plus opportun pour son implantation sera réalisée. La rénovation et la mise en conformité des maisons de repos seront poursuivies.

Chaque institution verra également son **projet de vie** redéfini et dynamisé afin d'augmenter toujours plus la qualité de vie des seniors. Et ce, par exemple, via un catalogue d'activités diversifié, une alimentation plus gourmande, une ouverture sur le quartier et une implication dans le tissu local, l'installation de potagers ...

1. ACTION SOCIALE

Maison Vésale



Restaurant social



Restaurant social

Le dernier dénombrement de la Strada annonçait 4.000 personnes sans-abri en Région bruxelloise, un chiffre en augmentation constante. Rien qu'entre 2016 à 2017, le sans-abrisme a connu un pic de 20% à Bruxelles. De différentes manières, le CPAS vient en aide à ces personnes. Et ce afin de veiller à la dignité humaine et de suppléer aux carences des autres niveaux de pouvoirs. Le centre est de cette manière venu en aide à quelque 3.800 personnes sans-abri, soit 90% des personnes concernées sur tout le territoire de la Région. Le CPAS observe également une augmentation du nombre de personnes sans-abri ayant bénéficié d'une aide médicale urgente (AMU) et une féminisation croissante du public. L'orientation et le suivi des personnes sans domicile fixe sont réalisés par les assistants sociaux de référence en antenne afin d'assurer la proximité avec le quartier où se trouve la personne concernée. Le CPAS fournit régulièrement des adresses de référence (892 adresses en date du 1er mars 2019) pour permettre aux personnes sans-abri d'entreprendre diverses démarches administratives. Le restaurant social du CPAS apporte également un peu de chaleur et de nourriture à ces personnes en situation de pauvreté extrême.

Le CPAS, en collaboration avec le Samusocial, continuera de mettre à disposition des espaces pour accueillir ces personnes, en particulier durant l'hiver. A ce jour, le CPAS met à disposition l'hiver les étages 1 à 4 du bâtiment situé rue Royale 139, permettant

l'hébergement de 350 personnes en capacité maximale. La gestion de ces hébergements est confiée au Samusocial. En dehors du dispositif hivernal, soit de mai à septembre, ces mêmes étages sont affectés au logement d'urgence dont la gestion est assurée par le CPAS. Il s'agit de 34 logements, soit une capacité d'accueil de 53 personnes. Une réflexion doit être menée d'une part sur le **remplacement des solutions d'urgence en solutions structurelles** pour parvenir, à terme, à sortir les personnes de la rue. D'autre part, une réflexion doit être faite quant aux femmes sans-abri de plus en plus nombreuses, n'osant se rendre dans les centres où se trouvent également des hommes. Pour répondre à ces besoins, qui ne sont pas saisonniers, le CPAS s'engagera de manière volontaire dans la **multiplication de logements de transit et de housing first**.

Enfin, l'action sociale se tourne également vers les publics aux besoins spécifiques qui arrivent sur le territoire communal que sont, par exemple, la communauté Roms, les primo-arrivants, les demandeurs d'asile ou les migrants en transit et qui se retrouvent souvent en marge de la société (différences culturelles, barrière de la langue, parcours de vie difficile, ...). Le CPAS délivre notamment les AMU pour les personnes en séjour illégal. À cet égard, le CPAS poursuivra son engagement auprès de la Plateforme citoyenne et plaidera pour une prise en charge structurelle et pérenne de cette problématique par le gouvernement fédéral, prise en charge aujourd'hui défailante.



INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE



Un volet essentiel du travail du CPAS consiste en **l'insertion socio-professionnelle de nombreux ayant-droits** sur le marché du travail, sous contrat article 60 ou par le stage en entreprise pour les plus jeunes, le Stage First. En effet, chaque bénéficiaire d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale s'inscrit désormais dans un parcours individualisé d'intégration sociale (PIIS). Le rôle du CPAS est d'accompagner ces personnes qui rencontrent des difficultés et leur permettre de trouver du travail. Les raisons de ces difficultés peuvent être multiples : un manque d'expérience ou de qualification dû à un parcours de vie difficile, un arrêt de travail longue durée par exemple, mais pas seulement. La méconnaissance de la langue ou l'absence d'équivalence de diplôme en sont aussi parfois la raison.

Le CPAS s'engage alors à soutenir les bénéficiaires dans leur recherche d'emploi et à les outiller le mieux possible afin qu'ils puissent l'intégrer durablement et ne plus dépendre à terme d'un revenu d'intégration sociale. Trois objectifs seront poursuivis sous cette législature : une **meilleure formation** des personnes concernées, une **pérennisation des emplois** au sein des structures qui accueillent ces travailleurs (monitoring, accompagnement...) et une recherche de **place de qualité** (en mettant l'accent par exemple sur les métiers en pénurie).

Aujourd'hui, plusieurs pôles au sein du CPAS assurent les différentes étapes de la mise à l'emploi : la formation préalable, la recherche d'emploi et, selon le cas, un accompagnement durant la durée du contrat d'insertion. Plusieurs projets de formation (Odysée, Coup de Pouce, Work Attitude, Langues...) sont déjà mis sur pied.

En 2019, ce contrat d'insertion concerne plus de 1000 travailleurs. Après une évaluation du dispositif, la mise en perspective des modifications réglementaires et le retour des structures accueillantes, le CPAS investira dans la **formation de ce public** (langues, premières secours, gestion du stress, règles de travail, prévention...). Cette étape déterminante sera renforcée voire allongée si nécessaire. Parmi les projets de formation doit notamment figurer la problématique de la fracture numérique. La collaboration avec Bruxelles Formation - proposant une large gamme de formations, notamment en ligne pouvant compléter notre catalogue - sera intensifiée. La convention avec **Bruxelles Formation** sera exploitée sous ses différents volets (formations, validation des compétences...). La piste de la formation aux métiers en pénurie doit aussi être explorée. Le CPAS souhaite également renforcer ses collaborations avec les opérateurs actifs dans la recherche d'emploi (la Maison de l'Emploi, Actiris, la VDAB).

Constatant la difficulté de nombreuses personnes ayant obtenu un diplôme dans leur pays d'origine mais ne pouvant le valoriser en Belgique, n'ayant dès lors pas accès à certains métiers ni à certains barèmes, le CPAS plaidera pour une simplification des procédures d'équivalence et veillera à informer activement et à accompagner les concernés aux possibilités offertes en matière de **valorisation des compétences** acquises.

Enfin, le CPAS maintiendra la **priorité au recrutement des travailleurs sous contrat d'insertion** dans l'administration publique et travaillera à la pérennisation des emplois au sein des partenaires accueillant ces travailleurs. Le CPAS plaidera pour un meilleur financement de l'encadrement des travailleurs sous contrat article 60.



ECONOMIE SOCIALE



Depuis plusieurs années, le CPAS développe, d'initiative propre ou en partenariat, des projets d'économie sociale dont le **but premier est l'insertion socio-professionnelle**. L'économie sociale est un modèle économique alternatif plus juste, plus durable, plus social et équitable dont l'objectif principal est de maximiser l'impact sociétal non les profits. Les activités concernées répondent généralement à des problématiques sociales ou environnementales. L'économie sociale vise à réduire les inégalités, favoriser la cohésion sociale, participer au développement durable, créer de l'emploi et renforcer le pouvoir d'action des citoyens.

Ce modèle d'économie favorise l'insertion en proposant aux personnes engagées une expérience de travail - parfois la première expérience ou la première dans ce domaine - assortie d'une formation. Elle constitue un premier pas dans le marché du travail et vise à permettre à ces personnes de décrocher un emploi durable.

Ces projets permettent d'**offrir également des services à prix concurrentiel**. Parmi les projets d'économie sociale initiés par le CPAS, figurent le projet Ecoflore (entretien et aménagement des espaces verts du CPAS, des hôpitaux...), Renobru (travaux de rénovation), Relocto (nettoyage de bureaux et des communs d'immeubles du CPAS), Relecto-Mabru (nettoyage en milieu industriel), Nettoyage PC (nettoyage du parc informatique du CPAS), Surveillance (du site Pacheco et de logements de transit), Cyclup (centre de tri, friperie, atelier-boutique), Duo (menuiserie et récupération de vieux meubles en faveur des ayant-droits), Proxymove (déménagement en faveur du CPAS et des ayant-droits) ou encore le lavage de vitres des bâtiments du CPAS.

L'objectif est aussi de créer des liens entre différents services du CPAS afin de réaliser une **économie circulaire** (récupération des encombrants, des vêtements,...) et de tendre, lorsque cela est possible, vers le **zéro déchet**.

Parmi les grands projets d'économie sociale du CPAS, figure **l'Usine du linge** et son activité de blanchisserie industrielle qui compte 50 travailleurs sous contrat article 60. Compte tenu de la pénibilité du travail et du volume de production, l'Usine du Linge a adopté un plan de modernisation fin 2017 reprenant une série d'investissements (matériels, techniques) permettant d'améliorer les conditions de travail, d'améliorer la productivité et de préparer l'avenir. À cela, d'autres investissements ont été ajoutés dans le cadre de l'amélioration des performances énergétiques et environnementales, via l'installation de panneaux photovoltaïques sur l'ensemble du toit de l'usine ayant pour but de produire 30% de la consommation journalière, via le remplacement des calandres sur les lignes existantes et la suppression de deux chaudières assurant la production de l'huile et enfin le remplacement de l'éclairage par du LED.

D'autres projets d'économie sociale tels que les **Ateliers des Tanneurs**, au sein du quartier des Marolles, ou le futur **Be-Here**, à deux pas de Tour & Taxis, ont été également mis en place à l'initiative du CPAS. Ces initiatives permettent non seulement de redonner vie à des bâtiments et de revitaliser certaines zones urbaines, elles offrent aussi à de jeunes entrepreneurs la possibilité de se lancer et sont génératrices d'emplois locaux, notamment peu qualifiés. Outre la revitalisation urbaine et l'insertion socio-économique, ces initiatives défendent des valeurs éthiques et citoyennes, avec l'organisation par exemple d'un marché bio accessible. Les Ateliers des Tanneurs, vaste complexe Art Nouveau de 8.000 m² où se trouvaient avant le Palais du Vin et les grands magasins Merchie-Pède, a été entièrement rénové à l'initiative du CPAS. Cet espace est réservé à l'hébergement d'activités économiques portées par des entreprises starters et à l'organisation d'événements. Le pôle d'activités économiques urbaines Be-Here prend lui place dans l'ancien magasin d'alcool « Byrrh » à Laeken pour y redonner vie. Une dizaine d'entreprises investies dans le durable occuperont la

structure de 9.000 m². L'ouverture est prévue pour mai 2019.

Le CPAS vient aussi en aide à de nombreuses personnes tous les jours en distribuant des repas. A travers l'asbl Resto du Cœur – L'Autre-Table, le CPAS dispose d'un **restaurant social et d'un centre de distribution de colis alimentaires** à Laeken. En 2018, 43.033 repas ont été servis et 119.625 rations ont été servies au niveau des colis. Ce volet sera soutenu.

D'autres projets d'économie locale seront également envisagés ces six prochaines années tels que la diversification des services

d'aide à domicile (service de bricolage, de petit jardinage, de plomberie-chauffage,...), la mise sur pied d'un volet de récupération et de remise en état d'appareils électroménagers ou informatiques à l'instar de Cyclup par exemple, dans cette même logique de mise à l'emploi, de services accessibles et de recyclage. L'ouverture d'une première épicerie sociale sera également étudiée. De nouveaux espaces de vente de mobilier et de vêtements du CPAS seront envisagés dans d'autres quartiers afin de décentraliser ces activités (concentrées aujourd'hui rue Haute) et de les rendre accessibles à davantage de Bruxellois.





SANTÉ



La santé est la condition première du bien-être des personnes. Pourtant, faute de moyens suffisants, les soins de santé sont alors relayés au second plan. Ainsi, les inégalités sociales vont de paire avec les inégalités en matière de santé. C'est pourquoi la santé constitue un enjeu majeur de la politique du CPAS. Ce qui a toujours fait la spécificité bruxelloise, c'est l'alliance entre la médecine de proximité et la recherche médicale du plus haut niveau. Cette accessibilité et cette qualité des soins de santé pour tous, le CPAS les défend. Malgré leur charge de travail colossale et leur moindre financement, les hôpitaux publics et leurs équipes soignent au quotidien sans distinction des personnes venues du monde entier, quels que soient leurs revenus ou leur situation. Le CPAS continuera à soutenir les hôpitaux publics dans leurs missions indispensables et à plaider pour leur meilleur financement.

En matière de santé, le CPAS déploie l'aide médicale grâce à différents dispositifs. Le CPAS fournit l'aide médicale urgente (AMU) aux personnes en séjour illégal¹⁷. Le CPAS fournit également des cartes santé à plus de 11.500 personnes par an permettant une simplification et une systématisation de remboursement des soins de santé. Pour améliorer toujours plus l'accès aux soins et intervenir le plus rapidement possible, le CPAS plaidera pour la **simplification des procédures administratives en matière d'AMU** et pour l'harmonisation du dispositif entre les CPAS.

Le CPAS assurera via ses travailleurs une **information systématique** et complète des ayant-droits sur leurs droits et les possibilités de suivi médical.

Afin de répondre au mieux aux besoins et plus rapidement, le CPAS renforcera sa **politique de conventionnement de médecins** mais également de spécialistes

tels que les dentistes (pour lesquels les délais d'attente sont plus longs). L'accès aux soins de santé de première ligne est aujourd'hui saturé et pourtant indispensable, permettant de réduire le coût humain et financier d'interventions plus lourdes.

Constatant par ailleurs une augmentation des problèmes de santé mentale, et ce aussi chez les plus jeunes, en collaboration avec le secteur, le CPAS lancera une étude relative aux **soins ambulatoires de santé mentale** pour la prise en charge des personnes concernées. Le développement d'un service spécifique sera envisagé.

Le CPAS analysera également le besoin de **nouvelles maisons médicales** dans les quartiers les plus faiblement desservis et ceux qui seront les plus exposés dans les années à venir. Le CPAS travaillera, également, à des partenariats pour renforcer l'accessibilité des soins de santé sur le territoire de la Ville de Bruxelles.

Le CPAS, main dans la main avec la Ville entend ouvrir le plus rapidement possible une **salle de consommation à moindre risque** (SCMR). Les SCMR sont des dispositifs de santé publique qui permettent l'accueil d'usagers de drogue(s) en situation de précarité par une équipe professionnelle pluridisciplinaire. Déjà présentes dans 9 pays en Europe et récemment en Belgique, à Liège, elles s'inscrivent dans le prolongement des actions de réduction des risques mises en place depuis plus de 20 ans en Belgique. Leur pertinence est justifiée par la nécessité d'élargir la palette des actions de réduction des risques pour toucher les personnes les plus éloignées des dispositifs existants et aux conditions de vie les plus précaires. Les SCMR viennent donc compléter le dispositif de prise en charge existant à Bruxelles (continuum de soins: Transit/

17. 1.628 AMU en 2018. (En 2017, 1.424. En 2013, 1.339). En cinq ans, cela représente donc une augmentation de 21%. Selon les derniers chiffres du SPP IS, en 2016, 8.227 AMU pour tous les CPAS de Belgique.

MASS). L'objectif des SCMR est de mettre les personnes les plus marginalisées consommatrices de drogue(s) en rapport avec des professionnels en vue de diminuer les risques pour leur santé et pour leur entourage, pour les inscrire dans un parcours de stabilisation et de réinsertion sociale. Enfin, ces salles permettent également d'agir sur la sécurité publique et le cadre de vie des quartiers en réduisant la consommation dans l'espace public, les nuisances et les risques que cela engendre. Ce projet sera mené en collaboration avec la Ville de Bruxelles, la Région, Transit et l'ensemble des parties prenantes en la matière (hôpitaux, police, parquet ...).

Enfin, il apparaît nécessaire d'**investir dans la prévention en matière de santé** pour endiguer l'augmentation du nombre de malades. Constatant l'augmentation des problèmes de santé tels que le diabète, les maladies cardiovasculaires ou encore les cancers, le CPAS entend par exemple promouvoir une alimentation saine et durable auprès de ces bénéficiaires, de personnes sous contrat article 60 ou encore via les maisons de quartiers et les homes (cours de cuisine, cours de diététique ...). Une enquête de satisfaction relative à la nourriture distribuée dans les maisons de repos sera réalisée. La pratique du sport sera également bien entendu encouragée.



Conventionnement de médecins

Cours d'alphabétisation



LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT



La culture comme facteur d'émancipation sociale

La précarité s'accompagne bien souvent d'une grande désaffiliation sociale, les personnes se retrouvant coupées de leur réseau et de l'information. Ce manque entraîne alors un vide et une solitude. C'est la raison pour laquelle le CPAS - outre apporter une réponse aux besoins fondamentaux que sont le -logement, l'emploi ou encore la santé - entend lutter contre l'isolement et contribuer au bien-être de ses ayants-droits, à les encourager à prendre part à la vie en société et à retrouver leur place.

La Ville de Bruxelles est forte de **nombreuses structures propres et d'un tissu associatif dense en matière de cohésion sociale**. Le CPAS entend entretenir avec ce réseau de nombreux contacts afin de mieux **diffuser l'information concernant ses services mais aussi de détecter des situations difficiles**. Parmi ces structures, les **17 Maisons de Quartier**, espaces de rencontre polyvalents, remplissent un rôle important en la matière, via le suivi social, les cours d'alphabétisation, l'école des devoirs, les projets intergénérationnels ou via l'organisation d'activités tant culturelles, que sportives ou encore de loisirs.

De la même manière, le CPAS souhaite mettre l'accent sur la **culture** comme facteur d'émancipation sociale. La culture permet la rencontre de l'autre, la découverte, le partage et l'évasion. Les actions en partenariat avec le secteur culturel seront davantage renforcées et diversifiées ainsi que mieux diffusées auprès des ayants-droits. Le CPAS souhaite amener davantage ses usagers dans les lieux culturels et, inversement, amener la culture dans ses institutions (maisons de repos, hôpitaux, homes...). Le centre a, pour mener ce travail, engagé récemment une personne chargée de la médiation culturelle. Le CPAS travaillera également avec l'asbl Article 27 dont la mission est de sensibiliser, de faciliter la participation culturelle pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile via

un ticket modérateur. Enfin, le CPAS accordera une attention particulière aux artistes figurant parmi ses usagers.

En matière de **sport**, outre la poursuite du projet « promo sport », le CPAS plaidera pour que les bénéficiaires et leurs enfants aient un accès facilité aux infrastructures sportives de la Ville de Bruxelles.

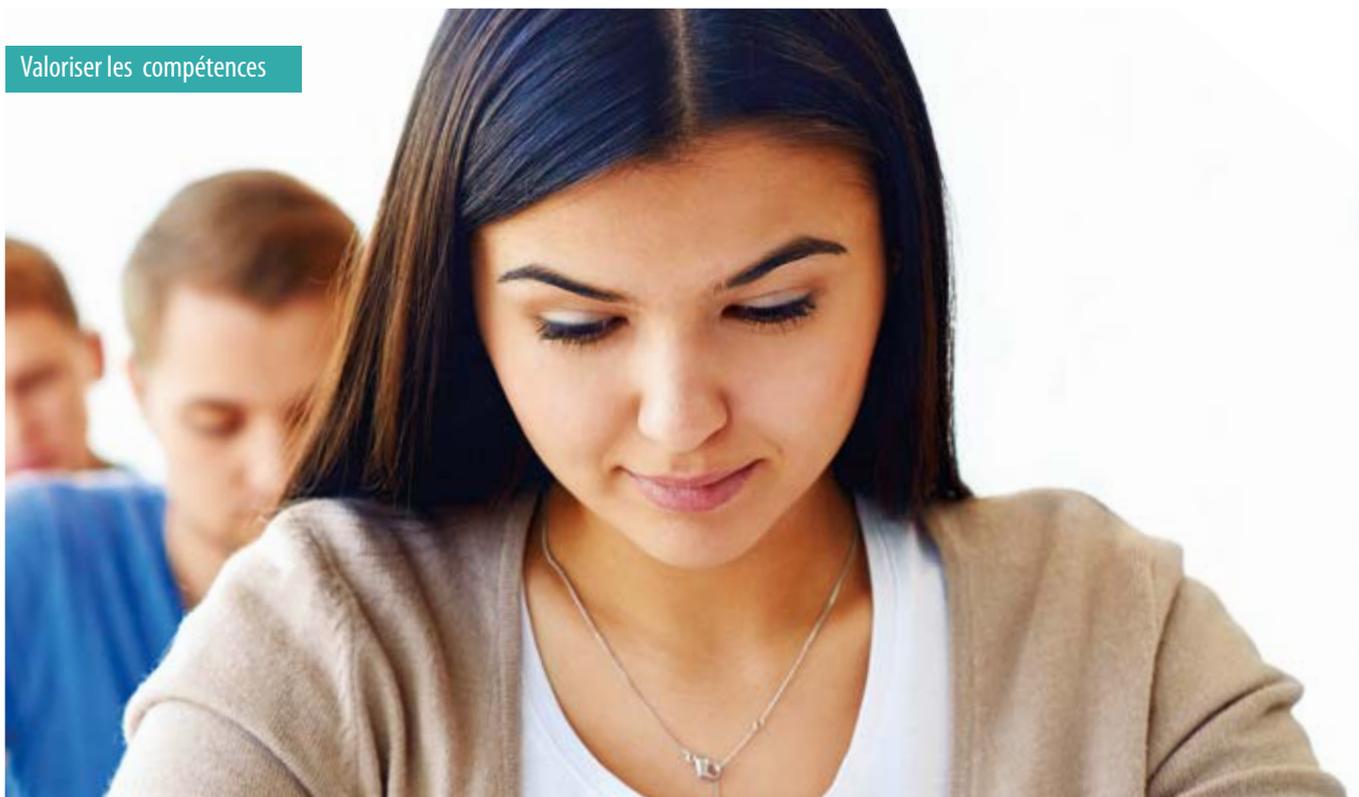
Dans la lutte contre l'isolement, les **services d'aide à domicile** aux personnes, aux familles ou encore aux seniors sont aussi indispensables et feront l'objet d'une réflexion en vue d'élargir l'offre.

En terme d'aide, il faut souligner le nombre important d'enfants de moins de 18 ans qui fournissent de l'aide, se soucient d'un autre membre de la famille en situation de dépendance et effectuent, souvent de manière régulière et continue, des tâches, des soins. Ces derniers assument des responsabilités qui incombent d'habitude à un adulte. Ils sont appelés « **jeunes aidants proches** »¹⁸. Bien souvent, la situation n'est absolument pas connue ni des condisciples, ni des équipes pédagogiques ; parfois les jeunes eux-mêmes ne sont pas conscients d'être aidants proches. Cette méconnaissance peut engendrer des situations très problématiques. C'est pourquoi, la Ville de Bruxelles s'est engagée à devenir « Ville Jeunes Aidants Proches ». Le CPAS s'engage pour sa part à former et à sensibiliser ses travailleurs sociaux en contact régulier avec les jeunes et à collaborer avec l'asbl Aidants proches, l'Instruction publique et BRAVVO pour appréhender au mieux cette problématique et soutenir ces jeunes.

Le CPAS fera également appel à la collectivité en recourant de plus en plus aux **bénévoles** dans le fonctionnement de ses projets et services (cf. personnel). Par exemple, les seniors pourraient servir de mentors aux jeunes chercheurs d'emploi (projet duo for a job).

18. Ces jeunes aidants proches représentent à Bruxelles 14% des enfants bruxellois, selon une estimation des professionnels de la jeunesse et selon une recherche subsidiée par le gouvernement bruxellois et accompagnée par un groupe de travail de la FWB portant sur six écoles secondaires bruxelloises de tous les réseaux. Cette étude révèle que 2 élèves par classe sont concernés en moyenne, que 1 jeune sur 3 passe de 11h à 20h par semaine à soigner un proche, que 1 élève par 2 classes passe plus de 3 heures par jour à aider un proche et sa fratrie plus jeune. Les études réalisées concernent les enfants du secondaire. Les études réalisées dans d'autres pays, notamment en Angleterre, indiquent que les jeunes aidant-proches sont plus nombreux dans le primaire encore.

Valoriser les compétences



PERSONNEL



Formation continue

Le personnel du CPAS, ce sont 1.777 agents en activité et 1.062 agents sont sous contrat article 60. Les missions indispensables menées par le CPAS ne pourraient être assurées sans l'investissement de son personnel au quotidien. Afin d'améliorer toujours plus les conditions de travail et par la même la qualité du travail et donc du service, le CPAS va entreprendre différentes actions.

Une réflexion sera réalisée afin de rendre **la gestion du CPAS plus dynamique et plus moderne** envers les usagers ainsi que **plus transversale** entre les différents départements du CPAS.

Constatant une surcharge de travail administratif, notamment auprès des assistants sociaux ne pouvant plus consacrer autant de temps que souhaité au travail social, le CPAS entreprendra une importante réflexion afin d'**optimiser et d'alléger les procédures administratives**.

Afin de **détecter les éventuels dysfonctionnements et carences**, le CPAS mettra sur pied différents dispositifs. Parmi ceux-ci, on peut souligner l'enquête de satisfaction auprès des usagers, l'accueil du public restant un axe de travail prioritaire. En terme de gestion des plaintes, le CPAS analysera l'opportunité d'engager un médiateur qui sera chargé d'examiner celles-ci et d'adresser des recommandations. Une analyse de chaque département sera réalisée afin d'identifier les problématiques rencontrées et des solutions y seront apportées.

En terme de carrières, dans un contexte en constante évolution, il est indispensable de soutenir et de former. La **formation continue** des travailleurs sera primordiale et ce, à tous les niveaux de qualifications. Si le catalogue de formations est actuellement bien fourni, il faudra encourager les travailleurs à suivre celles-ci et aménager les horaires, notamment pour les métiers techniques qui demandent une présence sur le terrain parfois difficilement

conciliable avec des temps de formation longs. La formation continue des travailleurs de première ligne devra faire l'objet d'une attention particulière en tenant compte de l'augmentation des besoins des usagers et de la complexité de la prise en charge, tout spécialement dans le domaine de la santé mentale. La formation continue des formateurs eux-mêmes, en insertion socio-professionnelle et en alphabétisation, sera aussi poursuivie et renforcée. La formation en amont de la mise à l'emploi des article 60 devra être renforcée afin que les agents soient aptes à (re)intégrer le monde du travail (cf. partie 2).

Il est indispensable de **valoriser les compétences et l'expérience** et de permettre la mobilité en interne via notamment une correcte publicité des postes à pourvoir et la mise en place de formations spécifiques. Les outils de communication du CPAS visant aussi à attirer de nouveaux profils seront renforcés.

Outre le recrutement des travailleurs, le CPAS entend revoir son **recrutement de bénévoles et de stagiaires** afin d'en augmenter le nombre. La qualité du stage sera par exemple déterminante pour motiver le jeune à venir travailler plus tard au CPAS.

Le règlement de travail devra être revu afin de permettre et d'encourager le **télétravail** lorsque cela est possible, tout en assurant la continuité du service public.

En terme de **mobilité**, le CPAS plaidera pour un remboursement conséquent des transports en commun et le mode de transports doux seront encouragés (installation par exemple de parking vélo, mise à disposition de vélo dans les antennes...).

Afin de renforcer l'esprit d'équipe, des **team building** seront davantage organisés et ce dans tous les services. Des échanges de postes type « vis ma vie » et des rencontres plus systématiques entre services seront organisés afin d'assurer une meilleure circulation de l'information.

Le confort des travailleurs passe également par la sécurité du personnel. Observant des situations d'agression croissante, le CPAS a développé une **Cellule Prévention Agressivité** permettant une intervention et un suivi en cas d'incident. Le fonctionnement de la cellule devra être encore davantage intensifié via de nouveaux engagements. Des nouveaux dispositifs tels que des alertes sur GSM ou sur PC en cas de problème dans les antennes seront implémentés. Des dispositifs via GSM peuvent aussi être utiles pour les travailleurs se rendant aux domiciles des ayant-droits.

La **santé des travailleurs** est aussi au cœur des préoccupations, ainsi le CPAS organisera, par exemple, des campagnes de dépis-

tage (cancer du sein, cancer de l'utérus...). La problématique du burnout et autres maladies professionnelles feront également l'objet d'une attention particulière afin de prévenir ces situations (gestion du stress, ergonomie, soutien...).

En terme d'embauche, le CPAS engagera d'avantage de **personnes porteuses d'un handicap** avec l'accompagnement nécessaire. Et ce via une personne référent qui pourra les accompagner dans leur travail et faciliter leur insertion dans l'équipe.

Les discriminations de toute forme ne seront pas tolérées sur le lieu de travail. Le **respect des travailleurs** et des usagers doit être assuré (genre, origines, croyances, orientation



Team building

sexuelle...). À cet égard, le CPAS renforcera ses outils de prévention et d'information vis-à-vis du personnel ainsi que des usagers par rapport aux discriminations, en insistant particulièrement sur le respect de l'égalité homme-femme.

En terme de modernisation, la **virtualisation et la sécurisation des données** constitueront également un volet essentiel de ces prochaines années, notamment pour le télétravail et le partage des données entre services. En collaboration avec la Ville, la simplification administrative via *Easy Brussels* sera envisagée ainsi que par exemple la création d'une application sur Smartphone pour les ayants-droits concernant la gestion de leur dossier. Le CPAS envisagera la

possibilité de prises des rendez-vous en ligne avec rappel par SMS ou e-mail. Les collaborations avec le département informatique et méthodes (SIM) seront donc renforcées afin de moderniser et de simplifier différents outils et procédures.

Enfin, le CPAS soutiendra auprès de la Région bruxelloise les **revendications salariales** des travailleurs.



Santé des travailleurs



PATRIMOINE



Le CPAS de la Ville de Bruxelles dispose d'un patrimoine immobilier¹⁹ important lui permettant de loger de nombreux Bruxellois, de développer des projets d'économie sociale notamment et de financer des politiques sociales ambitieuses.

Dans le cadre du **plan logement de la Ville de Bruxelles**, le CPAS se concentrera sur son public cible et développera avant tout du logement adapté aux besoins : logement de transit, logement de type Housing First, logements communautaires, logements intergénérationnels, logements modulaires...

Aux **solutions d'urgence seront préférées des solutions structurelles** : des logements visant à réintégrer durablement un public en situation de pauvreté extrême. Dans cette optique, le CPAS poursuivra la construction de logement de transits²⁰, et de logements Housing First, en partenariat avec l'OIP de la COCOM Bruss'Help. L'installation de logements modulaires sera initié tant en extérieur qu'au sein d'immeubles inoccupés. C'est un véritable changement de paradigme qu'entend développer le CPAS, avec en ligne de mire la volonté d'inclure socialement les personnes sans-abri en les accompagnant dans le relogement. Dans cette dynamique, une attention particulière sera accordée aux femmes ainsi qu'aux familles monoparentales qui constituent le public le plus vulnérable.

Afin de répondre aux besoins de nombreuses familles (en ce compris les familles monoparentales) confrontées à des loyers trop onéreux et devant vivre dans des logements trop exigus ou inadaptés, le CPAS construira plus de **logements adaptés aux familles nombreuses** dans le cadre de ce plan ou encore des logements dits modulables (adaptables aux vicissitudes de la vie familiale).

De **nouvelles formes d'habitats** seront étudiées tels que les logements communautaires, les logements intergénérationnels (crèche dans les résidences seniors, logements mêlant seniors et étudiants qui paient un loyer faible en participant aux tâches de la maison – voir 1 toit 2 âge...), l'habitat groupé (logement où l'on retrouve des espaces privatifs ainsi que des espaces collectifs. Il est caractérisé par l'auto-gestion et par la volonté de vivre de manière collective), le co-housing (logements partagés avec espaces communs)... permettant par une rationalisation des coûts, un meilleur accès au logement et en assurant également la mixité des publics au sein des projets de logements.

Le CPAS entend également assurer une **gestion plus efficace des plaintes** relatives au logement avec un dispatching technique plus étendu et plus accessible (via par exemple un numéro vert). Le principe de personnes-relais sur les sites des logements sociaux pouvant, moyennant une formation, centraliser et transmettre les demandes aux services spécialisés sera analysé.

Pour faciliter l'accès au logement, le **partenariat avec les Agences immobilières sociales** (AIS) sera renforcé, le CPAS apportant des garanties aux propriétaires et rendant les logements accessibles aux personnes qui en ont le plus besoin. Cette démarche permettra également de réhabiliter une partie du parc immobilier privé dont le manque d'entretien est patent.

Souhaitant être un propriétaire exemplaire, le CPAS entend par ailleurs poursuivre la **rénovation et l'isolation** de ses logements et de ses bâtiments via un audit énergétique. Outre l'aspect environnemental de la mesure, cela a aussi un aspect social et un impact direct sur les factures d'éner-

19. Différents départements en assurent la gestion quotidienne, le Département des Travaux, le Département Gestion Technique et Energie et le Département des Propriétés.

20. Le parc des logements de transit se compose aujourd'hui de 65 logements répartis dans différents bâtiments (50 studios, 4 logements d'1 chambre, 10 logements de 2 chambres et 1 logement de 3 chambres) auxquels viennent s'ajouter les 34 logements de la rue Royale durant la période estivale.

7. PATRIMOINE

gie qui pèsent dans le portefeuille des ménages. La rénovation et l'isolation porteront également sur les bâtiments publics du CPAS et recouvreront toutes sortes d'aménagements : isolation des toitures et des façades, remplacement des châssis et des chaudières, nouvel éclairage économique, récupération des eaux de pluie, pompe à chaleur aérothermique ou géothermique, panneaux solaires photovoltaïques, panneaux solaires thermiques... (cf. partie 8).

Toujours en terme d'exemplarité, **l'accès des logements et des bâtiments aux personnes à mobilité réduite** sera mis à l'étude. Encore trop de lieux sont aujourd'hui inadaptés et d'importants efforts doivent être entrepris à ce sujet.

Le CPAS étudiera la possibilité de mettre en place une stratégie de gestion pour ses **espaces commerciaux**. Il faudra repenser et structurer la publicité de ces biens mis en location pour mieux travailler au mix commercial dans le quartier et assurer la qualité des bailleurs. Les critères d'attribution seront ainsi revus. Le CPAS étudiera la possibilité de favoriser les boutiques éphémères (*pop-up store*)

afin que les entrepreneurs puissent lancer leur projet plus facilement. Ces baux de courtes durées permettront de lutter contre la vacance commerciale et de relancer l'attractivité d'une artère ou d'un quartier.

La **lutte contre le vide locatif**, qui ne représente que 4% du parc immobilier du CPAS, prendra également d'autres formes. Le CPAS favorisera les **occupations temporaires** de biens lorsque cela est possible en faveur d'activités sociales ou culturelles par exemple (type salle d'études). Le CPAS participera aussi, lorsque détecté, à la lutte contre les logements insalubres et les marchands de sommeil.

Toujours en partenariat avec la Ville et les sociétés de logements sociaux (Logement bruxellois et Foyer Laekenois), le CPAS participera à la réflexion concernant l'implantation de **lieux où pratiquer un sport** aux abords des logements concernés.

Enfin, dans une logique globale, le CPAS poursuivra son **implication dans les contrats de quartiers** afin de garantir dans les projets des espaces destinés aux publics fragilisés.



TRANSITION ECOLOGIQUE



Sources d'énergie renouvelable

8. TRANSITION ECOLOGIQUE

Outre la réduction de la pauvreté et des inégalités, notre société est aujourd'hui confrontée à un défi de taille, la préservation de l'environnement. Les dérèglements climatiques menacent notre qualité de vie et notre santé. À travers le monde, les premières victimes du changement climatique sont les populations les plus vulnérables. En Belgique, ce sont les enfants, les personnes âgées, les malades ou les personnes précarisées qui en subissent avant tout les conséquences (qualité de l'air, prix de l'énergie, mobilité, alimentation...). L'urgence environnementale nous impose aujourd'hui de repenser nos modes de fonctionnement. Un autre modèle de développement est désormais nécessaire, le développement durable qui permet d'allier progrès social, protection de l'environnement et développement économique. La mise en œuvre de cette transition doit être collective puisque la protection du climat est par nature transversale (économie, énergie, logement, mobilité, agriculture, déchets...). Les pouvoirs publics ont, à ce titre, un rôle d'exemple à jouer.

Le CPAS n'a pas attendu la médiatisation de la problématique pour s'impliquer. Depuis 2008, le CPAS entreprend différentes actions de sensibilisation et de réduction de la consommation d'énergie, notamment via la mise en œuvre de l'actuel **Agenda 21** (17 objectifs du développement durable de l'ONU) et du plan climat de la Ville de Bruxelles.

En terme de développement durable, le **projet DREAM** est un projet exemplaire. Ce projet de récupération et de redistribution des excédents alimentaires du marché matinal MABRU permet de fournir en moyenne une tonne de fruits et de légumes frais invendus par jour (via 2 formateurs et 6 travailleurs contrats article 60) à de nombreuses associations bruxelloises actives dans le domaine de l'aide alimentaire. La nécessité de renforcer ce service de redistribution des invendus est très claire et sera analysée car ce projet permet de remplir deux objectifs absolument essentiels que

sont la solidarité alimentaire et la politique anti-gaspillage.

Le CPAS, en tant qu'acteur public d'importance, doit néanmoins encore poursuivre et amplifier ses efforts en terme de **politique de développement durable** tant dans sa propre gestion que dans sa politique d'aide aux bénéficiaires.

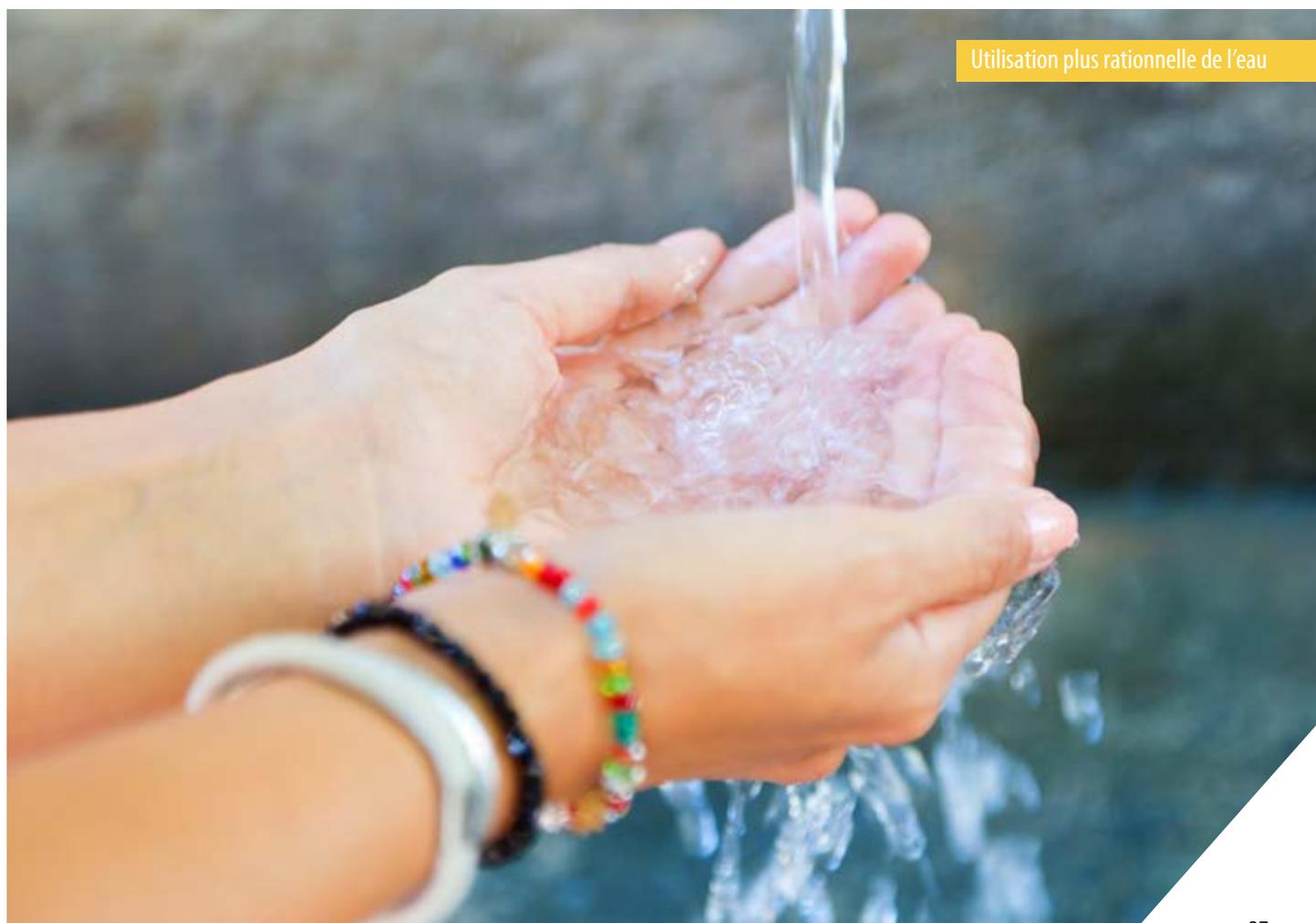
Le CPAS va poursuivre, en matière de travaux du patrimoine public et privé, les **objectifs de performances énergétiques élevés** et a, autant que possible, recours à des sources d'énergie renouvelable : isolation des toitures et des façades, remplacement des châssis et des chaudières, nouvel éclairage économique, récupération des eaux de pluie, pompe à chaleur etc. Très clairement, le relighting et le monitoring seront poursuivis pour l'ensemble des bâtiments du CPAS. De même, un inventaire des toits appartenant au CPAS sera réalisé afin d'identifier ceux qui potentiellement pourraient accueillir des panneaux photovoltaïques. Les pistes de **végétalisation des toits** et des murs, ainsi que le développement de **l'agriculture urbaine** (potagers, ruches, compost...), etc. seront aussi explorées. Comme mentionné plus haut, le patrimoine du CPAS fera l'objet d'un **audit énergétique** visant à l'amélioration des performances. Une réflexion sur une **utilisation plus rationnelle de l'eau** dans les bâtiments publics et privés fera l'objet d'un plan d'approche.

Le CPAS repensera également la mobilité de ses travailleurs et le recours à des moyens de **transports écologiques** sera encouragé via la mise à disposition, par exemple, de vélos, de vélos électriques, de triporteurs ... La flotte de véhicule sera rationalisée en concertation avec la Ville de Bruxelles et le passage à des modèles moins polluant sera poursuivi. Le personnel sera sensibilisé et impliqué dans la lutte contre le réchauffement climatique.

Constatant la part financière importante des factures liées à l'énergie et à l'eau

dans le budget des ménages les plus fragilisés, le CPAS doit davantage **sensibiliser et informer ses usagers à la gestion raisonnée des ressources** via la Cellule Energie. Dans les logements sociaux, les locataires doivent être mieux informés sur les techniques mises à leur disposition. Le CPAS plaidera également pour le maintien et l'élargissement du fonds énergie auprès des instances compétentes et le maintien d'un prix raisonnable de l'énergie. La possibilité des achats groupés en matière d'énergie pour les allocataires du CPAS pourra être étudiée.

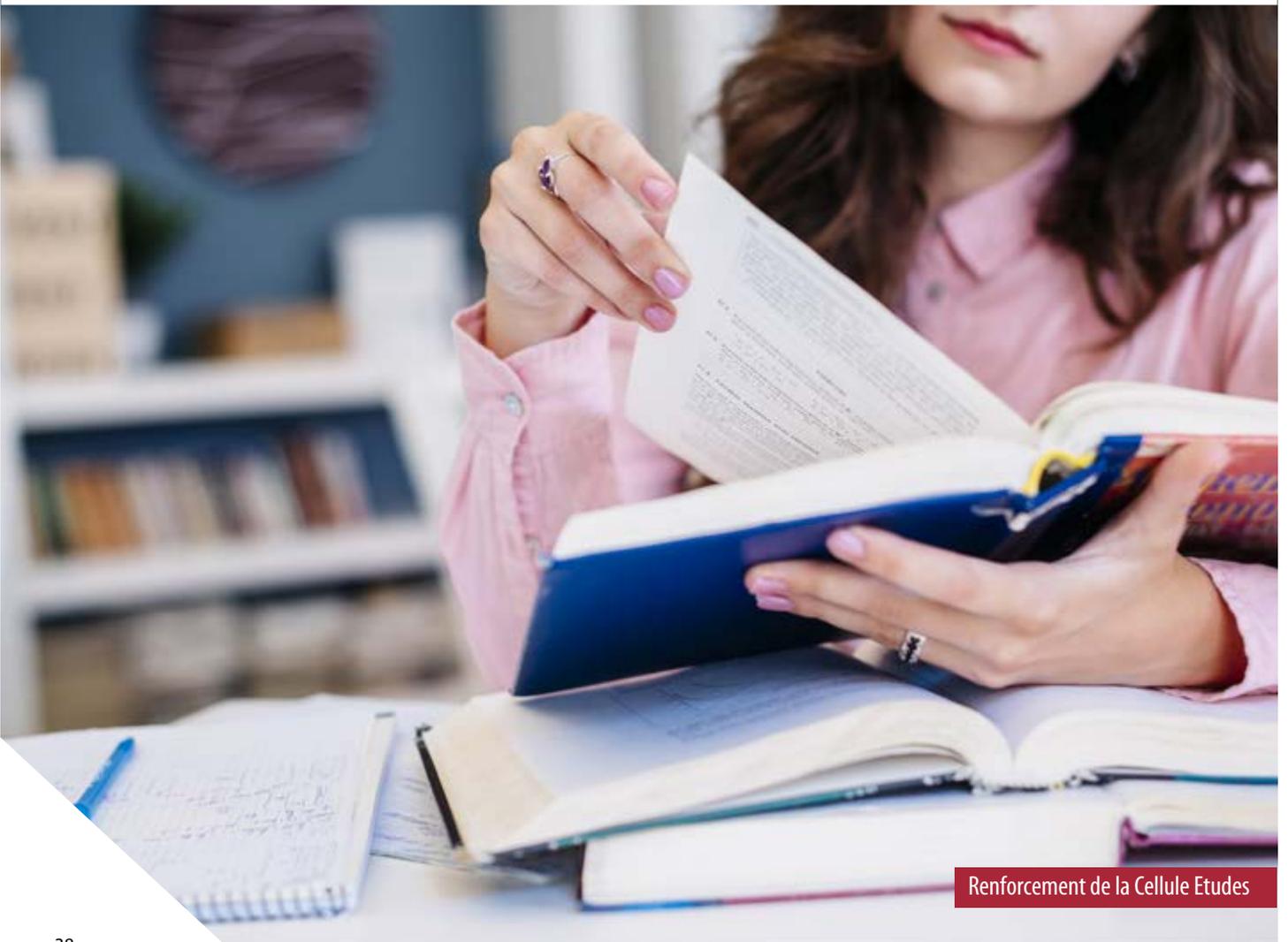
Le CPAS repensera notamment la qualité de la **nourriture en se tournant d'avantage vers le biologique et le local** (colis alimentaires, goûters dans les écoles des devoirs, repas des maisons de repos...). La question de l'alimentation, indispensable à la santé et au bien-être fera l'objet d'une réflexion plus large, notamment avec nos établissements.



Utilisation plus rationnelle de l'eau



BONNE GOUVERNANCE



Le CPAS applique les principes de bonne gouvernance mis en place par la Ville de Bruxelles et la Région bruxelloise ces dernières années. Ce qui implique un haut niveau de transparence et de rigueur dans la gestion des affaires publiques. L'objectif est d'assurer un service public performant, efficace et exemplaire.

Le centre se donnera les moyens d'y parvenir en réalisant un **audit externe, un audit interne et un contrôle interne régulier**. Le règlement d'ordre intérieur du Conseil d'Action sociale (CAS) a été revu afin d'optimiser le travail des conseillers, de l'administration et in fine fournir un service aux usagers toujours plus performant et efficace. Cette révision se base sur les principes de bonne gouvernance mis en place par la Ville et tient compte des nouvelles réglementations concernant les CPAS bruxellois. Les différents comités organisés en vue de préparer le CAS ont notamment été réorganisés.

Par ailleurs, afin de tracer de nouvelles politiques au plus proche de la réalité et d'anticiper les futurs défis, avec la Ville de Bruxelles, le CPAS renforcera sa **Cellule Études**. Celle-ci pourra dégager des indicateurs propres, prospecter sur les bonnes pratiques d'autres villes et identifier des projets innovants. Des collaborations avec les universités et les chercheurs seront envisagées afin d'analyser le territoire, d'extraire des données, de réaliser des projections et d'entreprendre, en meilleure connaissance de cause, des actions spécifiques.

À l'externe, le CPAS **renforcera les collaborations** et les synergies avec la Ville de Bruxelles, d'une part, et d'autre part, avec le tissu local, le secteur associatif actif dans

l'aide sociale et la cohésion sociale ou encore les autres CPAS de Belgique. En terme de collaboration spécifique, un travail sera également entamé avec la Ville de Bruxelles et son Service de la culture pour la revalorisation du Musée et des Archives du CPAS. Le CPAS analysera également la possibilité de rationaliser avec la Ville de Bruxelles son parc automobile, son service d'aide à domicile et son service de reprographie afin d'éviter des doublons.

Dans l'optique de lutte contre la précarité des femmes, le CPAS travaillera au **Gender Budgeting** dont le but est d'évaluer la mesure dans laquelle les ressources économiques et financières du CPAS sont allouées de manière équilibrée entre hommes et femmes et pour améliorer l'efficacité et l'efficience dans l'allocation des fonds publics aux objectifs politiques (touche-t-on tout type de public?). Le budget sensible au «genre» applique les principes de «Gender Mainstreaming» à la distribution des ressources financières. Il ne s'agit pas d'établir un budget spécial séparé. C'est un processus de questionnement qui peut permettre de revoir les priorités mais aussi les manières de faire. Une fois les inégalités constatées, des objectifs seront définis ainsi qu'un plan d'action pour parvenir à une égalité objectivable. Des indicateurs de suivi pertinents, quantitatifs et qualitatifs, devront également être définis.

Enfin, à l'instar de la Ville de Bruxelles, le CPAS ajoutera des clauses sociales et environnementales dans les cahiers des charges des marchés publics afin de **lutter contre le dumping social** et de limiter l'impact environnemental des investissements. À cet égard, les circuits courts et l'économie circulaire seront favorisés lors des achats.

CONCLUSION

Ces six prochaines années, le CPAS de la Ville de Bruxelles entend travailler de façon toujours plus transversale et proactive ; en témoignent les différents projets présentés ci-dessus en détails. Tenant compte du contexte général bruxellois et de la précarisation d'un nombre croissant de citoyens, parmi les nombreuses missions du CPAS, l'axe social sera prioritaire. Le travail sera entrepris afin d'assurer un service public de qualité en phase avec les besoins des usagers. Pour ce faire, avant tout, le personnel sera soutenu dans ses missions et l'action du CPAS sera valorisée.

Les objectifs et les orientations définis plus haut permettent de jeter les bases et de tracer les grandes lignes de ce mandat. Le monitoring de cette note sera assurée par l'administration. Bien entendu, son contenu n'est pas figé et sera amené à évoluer au fil du temps. Les objectifs seront réévalués chaque année à l'occasion de l'élaboration

du plan stratégique par l'administration, tenant compte des impératifs.

Pour terminer, il est important de rappeler le statut singulier du CPAS étant donné la Ville pour laquelle il opère. Bien souvent, le CPAS fait plus que sa part du travail pour répondre aux urgences. Un juste financement de ses missions sera plaidé aux niveaux de pouvoir subsidiant. Appliquant législations et réglementations diverses en la matière, le CPAS ne manquera également pas de faire remonter les réalités rencontrées sur le terrain et de porter un message auprès des autres niveaux de pouvoir concernés. À l'approche des élections régionales, fédérales et européennes, le moment est plus qu'opportun pour mettre la problématique de la pauvreté au cœur du débat. Le CPAS ne pourra, en effet, y arriver seul et entend solliciter le Fédéral et la Région bruxelloise à cet égard. Seule une approche conjointe de toutes les autorités du pays permettra d'arriver à réduire durablement les inégalités.

