

Schaerbeek : un CPAS en détresse

en bref

• **Le Comité de Défense des Usagers de CPAS (CEDUC) vient de vous remettre un Mémorandum¹, reprenant les doléances de personnes aidées par votre Centre. Comment recevez-vous leur démarche ?**

Le CEDUC a commencé ses visites dans la salle d'attente de notre CPAS à l'automne 2001. Ils discutaient avec les personnes, leur proposaient parfois avec insistance de les accompagner dans leurs démarches, distribuaient des tracts. Ils n'avaient fait aucune demande d'autorisation auprès de nos services. Le service social s'en est irrité, il y a eu quelques incidents. Je les ai rencontrés à plusieurs reprises, avec la responsable du service social. Les choses se sont compliquées en été 2002, car le CEDUC a commencé à distribuer des compte-rendu partiels de ces réunions, que nous n'avions même pas pu lire. Ils ont aussi organisé une campagne de presse. Si bien que, le 23 septembre 2002, à la demande du service social excédé, j'ai dû faire appel à la police pour maintenir l'un des représentants du CEDUC hors de la salle d'attente.

Après cet épisode très conflictuel, j'ai rencontré une délégation du CEDUC, et depuis nous avons continué à avoir des échanges réguliers. Le dialogue s'est établi, et je reçois leur démarche d'une façon positive. Il est fort utile que des associations comme la leur interpellent les CPAS. Je trouve que notre salle d'attente pourrait aussi permettre à d'autres associations de se faire connaître de notre public, en y déposant des dépliants, en y organisant des séances d'information avec notre accord. J'envisage de mettre en place un Conseil consultatif des usagers, à l'instar de celui qui va bientôt démarrer à Ixelles, en y associant peut-être aussi des représentants du secteur associatif.

• **A la lecture de ce Mémorandum, nous voyons que les problèmes rencontrés au CPAS de Schaerbeek sont importants, et ont des répercussions graves pour les personnes aidées. Comment expliquez-vous cette situation ?**

En avril 2001, mon prédécesseur, Christian

Le président du CPAS de Schaerbeek, Marc Struyf, fait différentes propositions pour améliorer les services aux usagers, suite au Mémorandum qui lui a été remis par le CEDUC. Il nous explique aussi la situation très difficile de son CPAS, qu'il préside depuis un an.

Lesenfants, a trouvé le CPAS de Schaerbeek dans une situation catastrophique. Les locaux étaient lamentables, n'étaient même pas meublés correctement... Le déménagement était déjà planifié, il a fallu l'organiser. La situation financière du CPAS était désastreuse, notamment à cause des dettes de la commune vis à vis du CPAS, qui s'élèvent à 8 millions d'euros (320 millions de FB). La Commune et la Région ont établi un plan de redressement, tout à fait impossible à tenir. C'est ce qui a poussé mon prédécesseur à démissionner, en novembre 2001.

• **La Commune et la Région soulignent que le budget du CPAS devrait être réduit d'un million d'euros sur quatre ans. C'est effectivement énorme et cela ne doit pas vous laisser une grande marge de manoeuvre...**

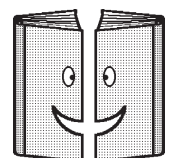
En fait, le plan de redressement exige une réduction encore bien plus importante : il prévoit une réduction annuelle de 250.000 euros (10 millions de FB), par rapport au budget de l'année précédente, et ceci répété pendant 5 ans consécutifs, soit au total 5 millions d'euros d'économie (200 millions de FB) cumulées en 5 ans !

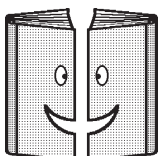
Pour cette année 2003, la subvention communale au CPAS prévue par le plan de redressement est de 11,308 millions d'euros, soit 600.000 euros de moins que le budget accepté par la commune en 2002. Selon mes calculs, le budget nécessaire cette année pour assurer le fonctionnement du CPAS est au moins de 13,800 millions d'euros, sans aucune innovation, en se limitant strictement aux missions du CPAS (service social, insertion, médiation de dettes et les 2 maisons de repos).

Un interview de Marc Struyf, président du CPAS de Schaerbeek, par Ghislaine De Smet ; 20 février 2002.

(1) Le 7 février 2003 ; voir page 24.

A lire... à débattre

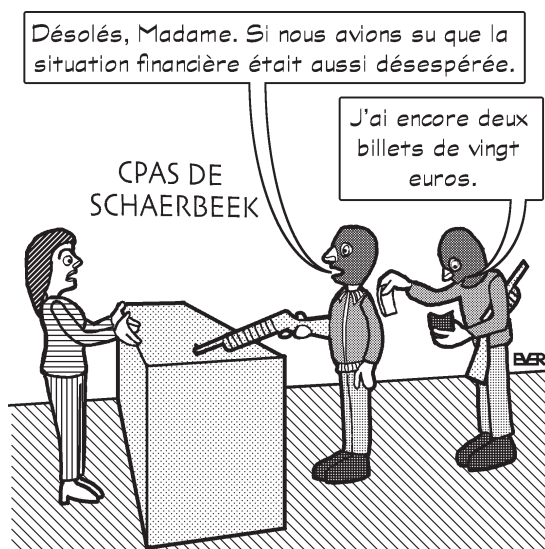




Pour ces 5 prochaines années, le CPAS de Schaerbeek devrait disposer d'au moins 12,395 millions d'euros (500 millions de FB) d'augmentation du budget sur 5 ans pour assurer le fonctionnement normal de ses missions. Donc il y a 17,395 millions d'euros (700 millions de FB) de différence entre les besoins pour 5 ans et ce que prévoit le plan de redressement : c'est donc tout simplement impossible !!

• La commune vous impose ce plan de redressement... mais vous faites partie de la majorité !

C'est ce qui a provoqué la crise au conseil communal de Schaerbeek il y a quelques mois. Les Ecolos ont refusé de voter le plan de redressement, tandis que le PS pour sa part s'était abstenu ; ce plan a cependant été adopté par le conseil communal grâce à l'appui d'une partie de l'opposition, la liste de l'ancien bourgmestre, F. Duriau... En effet, la loi organique des CPAS prévoit la tutelle de la Commune sur le CPAS, et celle-ci doit compléter le financement du CPAS quand les autres sources de financement sont insuffisantes. N'oublions pas aussi la dette de la commune vis à vis du CPAS, comme je vous l'ai déjà dit.



De plus, les comptes n'étaient plus établis au CPAS de Schaerbeek depuis 5 ans ! Mes services sont en train de clôturer les comptes de 1998... On me demande des justificatifs manquants, pour des travaux réalisés à l'ancien hôpital Paul Brien, qui datent de 1986 (pour 720

millions de FB)... On charge lourdement le Conseil actuel des manquements du passé !

• Tous les problèmes soulignés par le CEDUC ne sont cependant pas liés à ces difficultés budgétaires...

Non, c'est un fait. Il faut dire également que le CPAS a souffert dans le passé d'une gestion très autoritaire, centralisée par la direction de l'administration, qui ne laissait aucune marge de manoeuvre aux cadres intermédiaires... Ce n'est donc pas facile de renverser la vapeur aujourd'hui en responsabilisant plus les personnes, pour accélérer les procédures et renforcer une culture de service public. Pendant des années, l'administration du CPAS a été négligée, délaissée même. Il y a aussi un manque absolu d'effectifs et de compétences disponibles dans le personnel, notamment au niveau des cadres.

• Combien de personnes sont aidées par votre CPAS ?

Nous avons 1.746 bénéficiaires du RIS, 831 équivalents RIS, et 500 dossiers d'aide sociale. Chaque assistant social doit donc gérer 200 dossiers environ, c'est beaucoup trop.

• Nous comprenons les difficultés de gestion auxquelles vous devez faire face. Mais que comptez-vous faire pour résoudre le problème urgent des retards de paiement, insupportables pour des personnes dans ces situations ?

Le problème numéro un est l'incapacité actuelle du service des finances de produire un listing mensuel des RIS et équivalents, ce qui ne permet donc pas la mise à jour rapide des personnes dont la situation a changé, qui par exemple n'ont plus droit au RIS. Nous ne pouvons pas nous permettre de nous tromper à ce point de vue, vu notre propre situation financière. Des RIS payés abusivement resteraient définitivement à notre charge, car il est trop pesant de demander aux personnes de rembourser. Chaque paiement est donc lié à l'ordre de paiement rédigé par l'assistant social qui connaît le dossier. Cela nécessite un nombre de contacts mensuels intenable : 6000 contacts par mois ! De plus, les retards sont liés à chaque étape de la délivrance de l'ordre : de l'assistant social au service du receveur, puis du receveur à la banque, et enfin les délais des

banques elle-mêmes. On est vite arrivé à 10 jours de retard, ce qui est évidemment inadmissible. L'absence de l'ayant droit à son rendez-vous provoque également des retards dans le système actuel.

La première solution que j'envisage est de mettre en route l'automatisme du paiement une fois que le dossier est en ordre : si le RIS est accordé pour 6 mois, l'assistant social donne l'ordre de payer régulièrement pour les 5 mois suivants. Cela diminuera déjà très fort le nombre de contacts administratifs nécessaires.

Il faut aussi mettre en place très rapidement un système qui garantit le respect d'un paiement strictement mensuel, à partir de la date du premier paiement. Ce serait beaucoup plus difficile d'arriver à liquider tous les paiements en début de mois. Par contre, le CPAS pourra délivrer une attestation mentionnant la date du paiement du RIS. Ce document pourra être soumis au propriétaire, pour faire coïncider le moment du paiement du loyer. Je ne pense pas que ce serait utile et souhaitable de vouloir absolument organiser les paiements en début de mois.

Le service social prépare pour 2003 l'ouverture d'un « guichet social », tenu par deux personnes, qui sera chargé d'un maximum de ces tâches administratives, pour diminuer le nombre de contacts avec l'assistant social. Les personnes pourront s'y adresser pour remplir des documents, pour en remettre, et c'est là aussi que pourraient être réglés les problèmes de paiements, en coordination avec les services du receveur.

• Il y a aussi des problèmes dans la délivrance d'aides urgentes ?

Elles doivent pourtant fonctionner, en principe dans la demi-journée. Le montant moyen est de 50 euros. Seules 20% des avances (nouveaux dossiers) nécessitent légalement ma signature préalable ; les autres se font automatiquement, car elles sont liées à différents problèmes administratifs (retards, pertes...).

• Le CEDUC souligne aussi le manque de qualité de certains contacts avec les services sociaux...

Le système de permanences et de rendez-vous vient d'être revu ; le nouveau système a été

mis en place depuis le 20 janvier, et sera évalué dans 3 mois. Les demandeurs doivent recevoir un accusé de réception dès leur première visite.

Je veux absolument distinguer le rendez-vous nécessaire pour le suivi social de ceux qui sont nécessités par des raisons administratives strictes. Il faut que le travail social puisse se faire dans de meilleures conditions. C'est aussi pour cela qu'il faut ouvrir ce « guichet social » que j'évoquais tout à l'heure.

En ce qui concerne les visites domiciliaires, elles font partie des outils de travail de l'assistant social. C'est une façon d'aller vers la personne, de la rencontrer dans son cadre de vie. Evidemment, les visites « surprise » ne se justifient qu'en cas de suspicion d'irrégularités ou de multiples rendez-vous manqués : elles ont alors aussi un rôle de contrôle. Mais ces visites surprises doivent rester l'exception, elles ne peuvent en aucun cas se répéter. En cas d'anomalie, ou de conviction d'un ayant droit que son assistant social ne le traite pas correctement, il peut se faire aider par les associations, demander à rencontrer l'assistant social en chef, ou demander une audition devant le comité spécial du service social.

Enfin, je veux absolument impulser une politique d'information performante et adéquate des usagers, multilingue. Je souhaite que des associations mettent à la disposition des usagers leurs publications dans la salle d'attente, avec l'accord de mes services, évidemment. La Coordination sociale de Schaerbeek est composée de nombreuses associations dynamiques, et nous voulons favoriser une plus grande collaboration avec elles.

• Votre mot de la fin ?

Je suis content du dialogue avec les usagers, je suis un franc partisan de la mise en place d'un conseil consultatif. La situation budgétaire du CPAS de Schaerbeek est épouvantable, mais le dernier mot n'est pas dit. Le plan de redressement est intenable, et, chiffres à l'appui, cela devra être entendu par TOUS.

Le CPAS ne peut supporter les conséquences de toutes les erreurs du passé. Mettre en péril sa mission d'aide sociale est bien sûr inadmissible et impensable.

A lire... à débattre

