

CPAS de Saint-Gilles : beau

En novembre 2017, un projet pilote a été lancé au CPAS de Saint-Gilles, sous le nom de plateforme citoyenne et participative, afin de donner la parole aux usagers. Après environ neuf mois d'activité, c'est un bilan très positif qui est tiré de l'expérience.

Yves Martens (CSCE)

Nous avons quitté le groupe après la phase des séances d'information/formation (lire Ensemble ! n°95, p.34). Au moment où il allait devoir choisir une thématique de travail et se lancer concrètement dans ce projet pilote qui voulait donner la parole aux usagers du CPAS de Saint-Gilles. Le temps d'une grossesse étant passé, nous avons voulu rencontrer Jean Spinette, le président du CPAS, pour voir de quoi avait accouché cette dynamique. A l'heure du rendez-vous, on m'indique que la rencontre n'aura pas lieu dans le bureau présidentiel mais dans un local situé un peu plus bas dans la rue. Un local citoyen que se partagent des associations et le CPAS pour diverses animations. Un peu intrigué, je m'y rends et, outre l'animateur du groupe, Khalid Chatar, j'y retrouve deux des participants. J'ai à peine le temps de les saluer que d'autres entrent tour à tour. *In fine*, ce seront pas moins de neuf des douze membres du groupe de travail qui me raconteront leur expérience. Jean Spinette arrive à son tour et m'explique qu'il a trouvé plus logique et plus intéressant que les usagers à qui le CPAS a voulu donner la parole continuent à l'avoir plutôt que le président fasse une interview classique. Ce qui a donné une discussion riche et animée.

Les problèmes identifiés

Le processus a donc commencé par un module à caractère formateur basé sur des animations et ateliers (cinq séances), qui a permis de dispenser une vision globale de l'action du CPAS. Ouvert à tous les usagers et ayant-droits intéressés par ce programme, le module a rencontré un vif succès : en moyenne trente-cinq participants lors de chacune de

ces journées hebdomadaires d'animation, avec un intérêt prononcé pour le processus global. Par ailleurs, certaines personnes ont préféré ne participer qu'aux animations qui les intéressaient plus particulièrement en termes d'informations. Outre l'objectif d'informer des droits et devoirs des usagers, ainsi que des dispositifs d'aide qui s'offrent à eux, cela a permis d'entamer un premier

opaque), le droit des étrangers, la création d'un comité des usagers, la formation des assistants sociaux (AS), les représentations sociales de la pauvreté...

Relations avec les AS

La question du rapport avec les AS est vraiment cruciale. Les récits laissent entrevoir plusieurs « problèmes » dans la relation au service social et

Cacher socialement qu'on est au CPAS, cacher au CPAS qu'on vit socialement.

travail réflexif avec les usagers, lors des séances plénières qui avaient lieu l'après-midi, après la matinée de formation. Avec comme fil rouge, la question de ce qui pourrait être amélioré en termes d'accès. Les problématiques soulevées par les participants lors de ces débats ont été la question du sans-abrisme, l'accès à l'information, l'accès aux soins de santé (critique des procédures, accès

rare sont les personnes à rapporter une expérience positive. Les absences, le turn over, le changement de secteur sans être informé, provoquent des changements réguliers d'AS alors que lorsque l'utilisateur demande un tel changement, on le lui refuse le plus souvent. Les usagers se rendent bien compte que les AS sont débordés, qu'ils manquent de disponibilité, de temps pour tisser une relation de confiance. Une piste de solution est celle de moments de rencontre entre usagers et travailleurs sociaux, sur des thématiques spécifiques, en dehors de la relation d'aide. Il est à noter d'ailleurs que des travailleurs ont manifesté leur intérêt pour la plateforme et auraient aimé y participer. Jean Spinette répond à ces interpellations en rappelant qu'en effet la charge des AS est lourde, leur rôle mélangeant aide et contrôle est compliqué, le fait que le CPAS est trop souvent dans la technicité n'arrangeant rien. Et la difficulté pour le CPAS est de gérer le turn over, effectivement important, souvent dû au fait que des AS, après s'être formés



Le logo de la plateforme, qui veut permettre à chacun de trouver sa voie dans les méandres du CPAS...

bilan pour la plateforme citoyenne

dans un gros CPAS bruxellois, vont travailler dans un CPAS wallon plus près de leur domicile. Au-delà des possibilités d'audition des usagers devant le Comité, qui ont souvent des airs de tribunal, le président souhaite développer la possibilité pour les usagers de passer par un référent indépendant du CPAS, un ombudsman ou facilitateur. Et il réfléchit aussi à des rencontres entre travailleurs et usagers, par exemple via un comité d'usagers qui pourrait échanger avec eux dans un cadre moins formel. Les usagers témoignent aussi que les représentations sociales ont un effet concret et opérant sur l'accès et le recours aux droits. Etant suspectés de fraude sociale, se sentant comme des parasites profiteurs, comme des assistés, beaucoup sont dans la double attitude de cacher socialement qu'ils sont au CPAS et de cacher au CPAS qu'ils vivent socialement.

Le logement, problématique centrale

Au terme de ce module, une séance collective a permis d'évaluer l'impact du programme proposé. Les participants ont apprécié la rencontre avec des responsables, la découverte de droits, la meilleure compréhension des procédures et de leur raison d'être, l'accès aux brochures et documentations. En miroir, ces retours positifs reflètent des manques institutionnels en termes d'accès à l'information du public. C'est pourquoi, le groupe a suggéré la mise en place de permanences juridiques au CPAS et des séances d'info collectives sur des thématiques spécifiques (PIIS, réquisitoire,..) Le président a rappelé que divers moyens d'information étaient déjà utilisés mais qu'il était conscient qu'il fallait encore les diversifier et remettre sans cesse l'ouvrage sur le métier.

Les thématiques récurrentes ont été soumises au vote de l'assemblée pour en choisir une et le choix s'est porté sur « l'accès au logement décent à Saint-Gilles pour les usagers

du CPAS ». Un groupe de travail de douze personnes a été constitué : quatre hommes et huit femmes, entre vingt-cinq et soixante-neuf ans, de tous types de profil. La seconde phase du processus a donc été de rencontrer des professionnels et opérateurs du secteur du logement saint-gillois. Ces rencontres et échanges ont permis de réaliser un état des lieux de la problématique du logement à Saint-Gilles, et de se constituer une base de réflexions toujours remises en relation avec les expériences et vécus des participants. C'est à partir de cette dialectique que des constats ont pu être établis et des actions proposées pour améliorer la compréhension des situations individuelles et l'accessibilité des aides adéquates. Ce groupe de travail s'est réuni tous les mardis de 10h à 15h, durant quatre mois. Il a également voulu développer la problématique du sans-abrisme. Cette volonté trouve son origine dès les premiers moments de débats dans le fait qu'une proportion importante de personnes participant à ce groupe de travail a vécu une situation de sans-abrisme.

Au fur et à mesure du cheminement, en croisant rencontres, lectures d'articles et expériences personnelles, le

groupe a pu structurer des constats :

- La question du logement est centrale dans la lutte contre la pauvreté. C'est le socle qui ouvre l'accès à tous les droits fondamentaux.

- Le logement est l'élément essentiel permettant de favoriser l'insertion sociale. A l'inverse, le mal logement (voire pire le non-logement) entraîne toute une série de difficultés, amorçant ainsi la spirale infernale des problèmes de santé et de l'exclusion sociale.

-Le contexte bruxellois actuel est celui de la crise du logement et plus exactement de la crise du logement abordable.

Concernant la réalité des participants, ceux qui ne disposent pas d'un logement social consacrent plus de 70% de leur budget au loyer.

Des pistes pour l'avenir

Partant de situations vécues et de rencontres avec des travailleurs sociaux, le groupe a voulu dresser une série de recommandations en vue d'améliorer les aides et services du CPAS à destination du public sans-abri. Ces recommandations abordent du point de vue juridique les questions de la définition du sans-abrisme, de la compétence territoriale du CPAS, du statut cohabitant... Les expériences individuelles des participants étant utilisées pour exemplifier les procédures institutionnelles qui font frein à l'accès aux aides sociales.

Un rapport d'activités est actuellement en cours de finalisation. Il sera présenté au Conseil de l'action sociale et la prochaine note de politique générale s'appuiera sur ses constats et recommandations. Ce projet pilote ayant prouvé toute sa pertinence, Jean Spinette souhaite le pérenniser.

Ce projet pilote ayant prouvé toute sa pertinence, le président veut le pérenniser.

ser. Un enjeu sera aussi d'élargir le public qui est actif dans ces processus participatifs. Actuellement, la plupart des usagers « actifs » sont ceux qui participent aux activités du service Culture, soit quelque 150 usagers sur environ 2.500. Pour Jean Spinette, l'objectif de décrocher les murs de l'institution a été atteint sur une petite échelle. Il s'agit dans le futur de permettre à un maximum de personnes de participer à des dynamiques semblables. □