

Note de politique générale

2022-2024

I. Introduction

La présente note de politique générale est établie en vertu de l'article 88, § 1^{er}, de la Loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976. Elle introduit l'action politique et sociale qui sera portée par le CPAS d'Etterbeek au cours des années 2022 à 2024. Elle actualise le premier plan triennal et le programme de politique générale élaborés, conformément aux articles 72 et 73 de ladite loi. Elle fait également écho et traduit adéquatement la note d'orientation politique communale.

Le présent document dressera succinctement le bilan des trois premières années de la mandature de l'action sociale et présentera les priorités et actions que le CPAS d'Etterbeek entend poursuivre ou initier au cours des années 2022-2023-2024.

La crise sociale qui a accompagné la pandémie de Covid-19, comme la récente crise relative à l'accueil des réfugiés ukrainiens, ont rappelé la nécessité d'adaptation et la capacité d'adaptation constante des CPAS afin de trouver les réponses les plus efficaces aux enjeux sociaux et sociétaux, au regard des moyens budgétaires disponibles au sein des différents niveaux de pouvoir.

Le budget 2022 et le plan triennal qui accompagnent la présente note traduisent fort logiquement les actions dont la mise en œuvre est programmée au cours des prochains mois.

II. Contexte général

Avec près de 48.500 habitant·e·s, Etterbeek est une commune très densément peuplée. Sa population est diversifiée tant en termes de situation socio-économique que de nationalité. Etterbeek est ainsi caractérisée par un contraste socio-spatial entre l'est du territoire qui abrite des populations plus aisées et l'ouest, relativement plus pauvres. Cette diversité sociale implique des besoins divers en termes d'initiatives publiques et de services à la population.

Plusieurs indicateurs peuvent être rappelés quant aux réalités sociales à Etterbeek et à leur situation au regard de certains constats à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale :

- a. Le profil socio-économique de la population est très diversifié, mêlant ménages des classes populaires, moyennes et aisées. Le revenu moyen net imposable etterbeekois est légèrement supérieur à la moyenne bruxelloise avec 15.419 euros par habitant^{e1}. Les quartiers de *La Chasse* et *Jourdan* concentrent des revenus bien plus bas. Pour autant, l'activité du CPAS témoigne qu'aucun quartier n'est exonéré en termes d'inégalités sociales.
- b. L'intégration des habitant·e·s sur le marché de l'emploi reste un enjeu important, notamment auprès des jeunes. Dans ce cadre, le taux d'activité de la population, atteignant globalement 61,1 % des personnes âgées entre 15 et 64 ans, est désormais plus élevé que la moyenne régionale². A Etterbeek, le taux d'emploi des femmes (59,3 %) reste cependant plus faible que celui des hommes (63,1 %).
- c. Le taux de chômage des Etterbeekois·e·s se confirme également en deçà de la moyenne régionale. Il atteignait, en 2019, 12,1 % chez les 15-64 ans et 18,9 % chez les 15-25 ans.³ Au niveau global, le taux de chômage des femmes (12,3 %) est quelque peu supérieur à celui des hommes (12,1 %). Fin 2021, le taux de chômage renseigné par l'Onem atteignait 11,88 %.⁴ Le constat selon lequel le taux de chômage est plus élevé dans les quartiers de l'ouest de la commune (La Chasse, Jourdan et Saint-Pierre) est persistant.
- d. Le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) ou équivalent continue, à Etterbeek, une sensible progression de 4,3 % de la population en 2015 à 4,5 % en 2020, tout en restant en deçà de la moyenne régionale de 5,7 % en 2020. Fin 2021, le CPAS d'Etterbeek allouait le RIS à quelques 1.571 personnes, parmi lesquelles 464 jeunes de moins de 25 ans. Au début de la mandature, fin 2018, ils étaient 1.396 bénéficiaires du RIS (soit entre 2018 et 2021, une progression de +12,5 %), dont 367 jeunes de moins de 25 ans (+ 26,4 %)⁵.
- e. Enfin, le nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) à Etterbeek reste stable et bien en deçà de la moyenne régionale, puisque la part d'Etterbeekoi·e·s bénéficiaires était de 18,2 % (17 % parmi les hommes et 19,3 parmi les femmes) contre 26,5 au niveau régional.

Ces premières données ne permettent pas de prendre en compte, à une juste mesure, le taux de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale au sein de la population etterbeekoise.

En Belgique, sur base de l'enquête EU-SILC 2019 (revenus 2018), le seuil de risque de pauvreté a été fixé à 14.765 euros/an, soit quelques 1.230 euros/mois pour une personne isolée. Pour un parent seul avec deux enfants, le seuil est de 1.969 euros/mois. Pour un couple avec deux enfants, il est de 2.584 euros/mois. Sur base de ces indicateurs, et ce avant la crise du Covid-19, on estimait à environ un tiers les Bruxellois·es qui disposaient d'un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Le taux de risque de pauvreté frappe plus durement encore les enfants et les adolescents (0-17 ans), puisque on près

¹ Statbel, *Statistique fiscale des revenus de base de l'exercice d'imposition 2020, revenus 2019*. Le revenu moyen par habitant pour la Région de Bruxelles-Capitale s'élevé, quant à lui, à 14.973 euros.

² Ibsa, *Chiffres-clés par commune, 2021*. La moyenne régionale atteint 55,3 % en 2019 (année de référence).

³ Ibsa, *Chiffres-clés par commune, 2021*. Sur la population de 15 à 64 ans, le taux de chômage régional atteint 16,3 % en 2019 (année de référence). Auprès des jeunes de 15 à 24 ans, le taux régional s'élève à 23,6 % en 2019.

⁴ ONEM, *Statistiques interactives, Taux de chômage*.

⁵ SPP-IS, *Évolution mensuelle du nombre de RIS selon le type de bénéficiaires (04/2022)*.

de 40 % des enfants en Région bruxelloise vivent dans un ménage dont le revenu se situe sous le seuil de risque de pauvreté.⁶ A Etterbeek, le revenu moyen net imposable de 15.419 euros par habitant-e (soit 1.285 euros/mois) n'est ainsi que très légèrement supérieur au seuil de risque de pauvreté.

Si, ces dernières années, le taux d'activité des Etterbeekois-e-s tend à globalement s'améliorer, il n'en découle pas, pour autant, un recul de la précarité qui affecte, plus particulièrement, certaines tranches de la population (les enfants, les familles monoparentales, les personnes âgées, etc.) mais également certains quartiers de la commune où la pauvreté reste plus ancrée.

L'action du CPAS, le travail des équipes sociales et des acteurs de terrain en témoignent : de plus en plus d'habitant-e-s sont, aujourd'hui, confrontés à des difficultés socio-économiques et ne disposent pas des ressources ou des conditions suffisantes pour vivre dignement.

Ainsi, fin 2021, quelques 2.266 personnes ne disposant pas de revenus suffisants ont bénéficié du Droit à l'Intégration Sociale (DIS), soit 46,89 personnes pour 1.000 Etterbeekois-es. Fin 2018, le taux de bénéficiaire du DIS était de 43,36 ‰, avec 2.072 bénéficiaires. Il y a dix ans, fin 2011, ce taux était de 42,49 ‰, avec 1.923 bénéficiaires. Entre 2011 et 2021, le nombre d'octroi du DIS a donc augmenté de quelques 18 %, représentant une part proportionnellement grandissante au sein de la population etterbeekoise.⁷

Au cours des mêmes périodes, 2.183 personnes ont bénéficié du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) en 2021, soit 45,17 personnes pour 1.000 Etterbeekois-es. Fin 2018, le CPAS comptait 1.978 bénéficiaires du RIS (41,39 ‰). Fin 2011, ils étaient 1.834 (40,52 ‰), traduisant ainsi une hausse de 19 % sur les dix dernières années. Chez les jeunes de 18 à 25 ans, cette hausse est plus nette encore : + 40 % de jeunes bénéficiaires du RIS entre 2011 et 2021.⁸

Ces premiers constats, limités aux aides du CPAS permettant l'intégration sociale des personnes, ne peuvent décrire et résumer à eux seuls l'état de la précarité à l'échelle d'Etterbeek.

Un autre indicateur significatif du nombre de personnes vivant dans des conditions financières difficiles est le nombre de Bénéficiaires de l'Intervention Majorée (BIM) qui permet, par exemple, un meilleur remboursement des soins médicaux ou, plus récemment, le bénéficie temporaire d'une tarification sociale en matière d'énergie. En 2021, quelques 8.796 Etterbeekois-e-s, soit 18,2 % de la population locale, étaient bénéficiaires de l'intervention majorée.

Dans ce contexte d'aggravation sociale, il est important de souligner qu'aujourd'hui : un enfant etterbeekois sur six naît dans un ménage ne disposant pas de revenus du travail ; entre 18 et 24 ans, un jeune sur dix vit avec le Revenu d'Intégration Sociale (ou équivalent) ; et, dès 65 ans, plus d'un senior sur dix vit avec la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA).⁹

⁶ Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2020.

⁷ SPP-IS, *Évolution annuelle du nombre de DIS selon le type de bénéficiaires* (04/2022).

⁸ SPP-IS, *Évolution annuel du nombre de RIS selon le type de bénéficiaires* (04/2022).

⁹ Observatoire de la santé et du social, *Statistiques des bénéficiaires de la Garantie de revenu aux personnes âgées (2008-2018)*. En 2018, 13,4 % des Etterbeekois de 65 ans et plus bénéficiaient de la GRAPA, contre 9,9 % en 2008. La moyenne régionale pour l'année 2018 atteint 11,8 % des seniors bruxellois.

D'autres indicateurs doivent continuer à nous alerter sur la part de la population, pas toujours identifiée par les outils statistiques actuels qui vit en situation de pauvreté ou de précarité.

A titre d'exemple, il faut rappeler, avec près de deux tiers des logements occupés par des locataires, que les loyers et les prix de vente d'appartements sont particulièrement élevés à Etterbeek, de manière bien supérieure à la moyenne régionale. Ainsi, l'accessibilité à un logement décent pour les personnes à bas revenus s'avère particulièrement difficile dans un contexte durable de saturation des listes d'attente du logement social.¹⁰

Le coût du logement pèse, dans ce contexte, plus lourdement sur les ménages etterbeekois, alors qu'à l'échelle régionale, une personne isolée qui perçoit le Revenu d'Intégration Sociale doit déjà consacrer, sur le marché locatif privé, pas moins de 70 % de son budget au loyer en moyenne.¹¹

Un autre indicateur du risque de vie en situation de précarité est le pourcentage élevé, à Etterbeek, des personnes isolées (54 % des ménages, contre 47 % à l'échelle régionale) au sein desquelles les femmes sont majoritaires. Par ailleurs, 9 % des ménages sont des familles monoparentales (contre 12 % à l'échelle régionale) dont 87 % des parents isolés sont des femmes. Il faut encore rappeler, dans ce contexte, outre la part des femmes qui perçoivent un revenu de remplacement, que plus d'un tiers des femmes salariées (36,5 %) travaillent à temps partiel.¹²

Au-delà de l'analyse des statistiques livrées, notamment, par l'Observatoire de la santé et du social bruxellois ou, encore, par l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse, il importe que le CPAS affine ses connaissances des réalités sociales et socio-économiques propres à Etterbeek afin d'ajuster, au plus près, les conditions de l'octroi de l'aide ainsi que les actions et les services qu'il déploie auprès de la population.

Le CPAS d'Etterbeek devra poursuivre, dans ce cadre, trois objectifs conjoints : mieux déceler la disparité des situations de vie des personnes vivant en situation de précarité ou au seuil de celle-ci ; mieux tenir compte de certains groupes, parmi les plus précarisés, qui n'apparaissent pas ou trop peu des statistiques disponibles, et mieux agir contre le non-recours aux droits sociaux et la sous-protection sociale.

III. Action sociale

Tel qu'il le réaffirmait au travers du programme de politique générale 2018-2014, le CPAS d'Etterbeek réitère sa volonté d'être auprès des personnes les plus précarisées et, par tous les leviers disponibles, de permettre à chacun·e de mener une vie conforme à la dignité humaine, conformément à la mission qui lui est confiée par l'article 1^{er} de la Loi organique des CPAS.

¹⁰ Ibsa, *Chiffres-clés par commune, novembre 2019*. Au 31 décembre 2018, il y avait 5,5 logements sociaux pour 100 ménages privés etterbeekois, ce alors que la moyenne régionale est de 7,2/100 ménages. A même date, le loyer mensuel moyen d'un appartement deux chambres était de 824 euros, soit 7 % de plus que la moyenne régionale.

¹¹ Observatoire de la santé et du social, *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2018*.

¹² Ibsa, *Chiffres-clés par commune, novembre 2019*. Les femmes représentent 54 % des personnes isolées, contre 50 % à l'échelle régionale.

Il reconnaît, en cela, la nécessité de promouvoir, dans toute l'étendue de son action, le bénéfice des droits fondamentaux et, notamment, celui de l'article 1^{er} de la Déclaration universelle des droits de l'homme par lequel : « *Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir, les uns envers les autres, dans un esprit de fraternité* ».

* *
*

Au travers du travail des différentes cellules de l'action sociale et de l'ensemble des aides matérielles, sociales ou médicales qu'il organise pour compte de la collectivité, le CPAS est **l'acteur de première ligne dans la lutte contre la pauvreté et dans l'émancipation sociale des personnes**.

Dans ce cadre, le CPAS contribue, par **l'action préventive et soutenante** des services qu'il déploie, à contrer les risques, pour de nouveaux ménages, de tomber dans la pauvreté.

Ainsi, ces deux dernières années, face aux conséquences sociales des mesures publiques de lutte contre la pandémie de Covid-19, le CPAS a élargi le bénéfice de son action, par des aides « coup de pouce », à l'ensemble des ménages etterbeekois qui, impactés par la crise sanitaire, disposaient de ressources équivalentes au seuil de bénéfice de l'intervention majorée (BIM).

L'action préventive du CPAS s'est également poursuivie dans l'accompagnement et la sensibilisation des ménages contre le risque de surendettement ou le risque de perte de son logement. Dans les prochains mois, considérant la hausse des tarifs de l'énergie, l'action du CPAS sera particulièrement concentrée sur l'accompagnement des ménages etterbeekois afin de faire face au risque de précarité énergétique.

Pour ce faire, l'action des cellules Énergie, Logement et Médiation de dettes restera particulièrement tournée vers la population etterbeekoise dans son ensemble afin de déceler et de prévenir le risque pour de nouveaux ménages d'entrer en situation de précarité.

Le CPAS entend également poursuivre ses efforts spécifiques pour prévenir le **non-recours aux droits** et lutter, ainsi, contre la **sous-protection sociale des Etterbeekois-es**. Il s'agira d'un axe principal et transversal de son action au cours des prochaines années, afin de renforcer le bénéfice des droits sociaux (organisés ou non via le CPAS) pour les personnes qui peuvent y prétendre.

L'action de prévention contre le non-recours aux droits continuera ainsi d'être déployée autour de cinq axes principaux qui, globalement, seront poursuivis et renforcés :

- a. Une **meilleure information** et une **plus grande visibilité des aides et services sociaux**.

En effet, la sous-protection sociale des ménages etterbeekois qui découle, trop souvent, de la non-connaissance et donc du nonaccès ou du non-recours aux droits.

Alors que la diffusion de l'information, quant aux aides et aux services fournis par le CPAS et par les autres acteurs sociaux, devait être renforcée, diverses initiatives ont été entamées et devront être poursuivies (site Internet, guide des droits et services sociaux, etc.).

Fin 2021, le CPAS a désigné les opérateurs externes en charge de la conception du site Internet et de la réalisation graphique des différents supports. L'engagement (en cours) d'un responsable de la communication participera à accélérer les délais de réception de ces différentes missions et, de façon plus globale, à renforcer le développement des outils de communication.

Au travers de ces propres vecteurs de communication, mais aussi via le journal d'information et le site Internet communal, le CPAS poursuivra des campagnes de sensibilisation auprès de la population etterbeekoise afin de mettre en lumière l'action de ses différentes cellules ; ainsi que cela a été le cas lors de la crise sanitaire et, depuis peu, dans le cadre de la crise énergétique.

b. Une présence « **hors-les-murs** » des équipes sociales.

Dans la même optique, le CPAS a souhaité développer des initiatives « hors-les-murs » afin de multiplier les occasions de toucher la population précarisée là où elle se trouve et de ne pas attendre, nécessairement, qu'elle se présente aux portes du centre.

A cet effet, le CPAS s'est doté d'une « équipe mobile » composée de deux travailleurs sociaux qui, depuis 2021, a pour mission d'être présente sur le terrain des associations etterbeekoises pour y tenir des permanences sociales et/ou être présente lors de leurs activités. Cette équipe intervient également, en appui à la cellule Logement, auprès des personnes qui font l'objet d'une expulsion. Depuis février 2022, elle est fortement mobilisée dans l'accueil des réfugiés ukrainiens. L'équipe mobile sera pérennisée et renforcée dans ses missions, notamment auprès de la justice de Paix.

Tel qu'il s'y était engagé en début de mandature, le CPAS poursuit sa volonté de décentraliser une antenne sociale dans le quartier *Theux-Jourdan* afin de renforcer l'accessibilité à ses services et de compléter sa présence, de première ligne, au cœur des quartiers les plus précaires.

c. Un renforcement de la **coordination sociale** sur le territoire etterbeekois.

Les collaborations avec les acteurs associatifs formant le tissu social local doivent être soutenues et évaluées dans le cadre de la coordination sociale du CPAS qui s'est fortement renforcée ces deux dernières années. La lutte contre la sous-protection sociale et le non-recours aux droits doit, en effet, mobiliser l'ensemble des acteurs de terrain et d'identifier des actions communes.

d. Un renforcement des **diagnostics sociaux** au sein de la population etterbeekoise.

Le CPAS est conscient qu'il doit renforcer sa connaissance des réalités sociales qui restent trop peu comprises à l'échelle locale. La réalisation de diagnostics, au sein de groupes cibles de la population – en premier lieu desquels les personnes âgées ou les familles monoparentales – doit permettre d'identifier des besoins nouveaux en termes de lutte contre la précarité et d'ajuster, s'il y a lieu, l'aide et les services que le CPAS déploie auprès de la population. Alors qu'elles étaient prévues dès 2020 et ont dû être reportées, ces études seront initiées en 2022 afin de révéler leurs résultats au plus tard fin 2023.

e. Un évolution des aides sociales vers une **automaticité des droits sociaux**.

Le CPAS s'inscrit dans l'objectif d'un renforcement de l'automaticité des droits sociaux, lorsque la législation actuelle le rend possible. Dès 2020, il a ainsi veillé à allouer le bénéfice de la gratuité médicale et pharmaceutique à l'ensemble des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale.

Au cours des prochains mois, tout en considérant le contexte budgétaire actuel, le CPAS veillera à poursuivre une approche proactive de l'octroi des droits et un renforcement de la protection sociale des usagers du CPAS, notamment par une évolution de ses mesures générales.

La présente note de politique générale est également axée sur le maintien, le renforcement et l'évaluation des dispositifs existants de l'action sociale. Le CPAS poursuivra, par ailleurs, la mise en place de nouveaux projets afin de répondre, au mieux, aux besoins des personnes les plus fragilisées, notamment dans le cadre des personnes sans-abri et des ménages en perte de logement.

A l'échelle locale, le CPAS veillera, conjointement avec la Commune d'Etterbeek, à la transversalité d'une **action sociale cohérente et concertée** au bénéfice des Etterbeekois-es qui vivent en situation de précarité ou qui se trouvent au seuil de celle-ci. Cette action commune sera fondée sur les **principes d'émancipation, de solidarité, d'égalité des chances et d'égalité des genres** qui traversent la Note d'orientation politique communale et la présente note de politique générale.

Le CPAS continuera d'affirmer son rôle de **coordinateur de l'action sociale** auprès de l'ensemble des acteurs de terrain, publics et associatifs, sur base des compétences qui lui sont dévolues par la nouvelle loi organique. Dans ce cadre, les autorités du CPAS aboutiront, avant la fin 2023, dans l'élaboration d'un **Plan local de lutte contre la précarité** qui associera l'ensemble de ces forces vives et qui considèrera, à l'échelle d'Etterbeek, les priorités portées par les autres niveaux de pouvoir.

Dans le contexte d'aggravation sociale tel que décrit, le CPAS travaillera également à renforcer, à l'échelle de la commune, ses connaissances sur diverses réalités sociales et initiera, dans ce cadre, une ou plusieurs études permettant un diagnostic de ces réalités et un ajustement des conditions de l'octroi des aides, mais également des actions et des services déployés à la fois par le CPAS et par les autres acteurs de l'action sociale.

* *
*

Le programme de politique générale 2019-2024 a présenté l'ensemble des cellules qui composent la Division sociale du CPAS : Cellule Secours, Cellule Énergie, Cellule Logement, Cellule 18-24, Cellule Emploi-Insertion, Cellule Médiation de dettes et Cellule ILA. La présente note actualise les priorités et projets qui seront portés au cours des prochains mois.

Fin 2021, la Division sociale a connu une évolution importante, puisqu'au terme d'un processus de recrutement de plusieurs mois, celle-ci est dotée d'une **Directrice de l'action sociale** qui veille, avec le Président, à la politique sociale et à la coordination de l'ensemble des cellules de l'action sociale.

Quelques mois plus tôt, début 2021, le CPAS a également renforcé son action, comme il s'y était engagé, par le recrutement d'une **Responsable de la Coordination sociale** qui, outre développer et piloter les différentes coordinations locales, sera la principale cheville-ouvrière dans l'élaboration du *Plan local de lutte contre la précarité*.

La Division sociale a, plus récemment, connu un autre changement important par l'acquisition et l'implémentation, début 2022, d'un nouveau logiciel social qui, après une nécessaire période de transition et d'adaptation, devra réduire les tâches administratives qui encombrant le quotidien des travailleurs sociaux, réduisant le temps disponible à l'accompagnement des personnes.

Entamé dès le début de la mandature, le CPAS a poursuivi le renforcement des différentes cellules qui composent la Division sociale afin de maintenir, compte tenu de la progression de l'état de la précarité à Etterbeek, un accueil et un **accompagnement social de qualité et de proximité**. Cette politique a, notamment, consisté en un renforcement des fonctions de coordination et/ou d'expertise au sein de l'ensemble des cellules de l'action sociale. Elle sera poursuivie dans la mesure du possible.

Ce renforcement des équipes sociales a été rendu possible, d'une part, par une évolution progressive du cadre du personnel, telle que négociée avec l'autorité communale et, d'autre part, par le soutien financier apporté par les pouvoirs subsidiaires dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire et de la crise énergétique, mais aussi dans le cadre de projets subsidiés présentés par notre Centre.

En effet, dès le début de la pandémie de Covid-19, à charge des subsides spécifiques alloués par l'État fédéral et la Cocom, le CPAS a été en capacité de provisoirement renforcer les différentes cellules de l'action sociale. Ces subsides exceptionnels, en temps et en moyens, ont également permis d'accroître la capacité de venir en aide aux Etterbeekois-es affectés par les effets de la crise sanitaire, qu'ils soient en perte de revenus ou en perte de pouvoir d'achat. Fin mars 2022, l'ensemble de ces subsides ont définitivement pris fin, sans pour autant que cela ne permette d'acter, sur le terrain local, la fin des conséquences sociales de la crise sanitaire.

Début 2022, face aux conséquences de la hausse des prix de l'énergie, l'État fédéral et la Cocom ont, à nouveau, alloué des subsides complémentaires qui ont permis un renforcement de l'aide sociale aux Etterbeekois-es et, plus accessoirement, un renforcement des équipes sociales.

A l'heure d'écrire la présente note de politique générale, la division sociale du CPAS est confrontée à un afflux de demandes, non décrites dans l'introduction, en lien avec l'accueil des réfugiés bénéficiant de la protection temporaire à la suite de l'invasion russe en Ukraine. En mars 2022, une Cellule temporaire dite « Ukraine » a donc été constituée.

Cette nouvelle crise, s'ajoutant aux précédentes, nécessitera que le CPAS veille à la soutenabilité du travail social et au bien-être au travail, notamment en renforçant, dans la mesure du possible, les équipes de la division sociale, lorsque cela s'avère nécessaire.

a. Cellule secours

La Cellule secours constitue, pour mémoire, le cœur de l'institution du CPAS pour les usagers de plus de 24 ans. Elle réunit une importante équipe d'assistant·e·s sociaux de première ligne. Elle est, sans nul doute, avec la Cellule 18-24 (et dans la crise actuelle, la Cellule énergie), le premier témoin de l'aggravation sociale qui touche l'ensemble des communes de la Région bruxelloise, à laquelle Etterbeek n'échappe pas.

En effet, tel que rappelé par la présente note de politique générale, le nombre de demandes d'aide de toute sorte reste, ces dernières années, en augmentation constante. Si la pauvreté ne cesse de croître, le public touché par celle-ci est également de plus en plus large au sein de la population locale. Mais l'accroissement des demandes d'aide et d'accompagnement social auquel répond la première ligne sociale est également, gageons-le, la conséquence des efforts entrepris, à tous niveaux de pouvoir, par notre Centre notamment, pour lutter contre la sous-protection sociale de la population.

Dès 2020 et durant toute l'année 2021, la Cellule secours a été renforcée dans son rôle de première ligne en recevant l'essentiel des demandes relatives aux aides « coup de pouce » décidées par le CPAS afin de répondre aux conséquences sociales de la crise sanitaire. Ces aides spécifiques ont pris fin en mars 2022, concomitamment à la fin des subsides exceptionnels alloués par l'État fédéral.

Les équipes sociales de première ligne accompagnent un public, pas toujours secouru à titre principal par le CPAS, pour qui les fins de mois sont de plus en plus compliquées et qui n'arrive plus à nouer les deux bouts, parfois dès la deuxième semaine du mois. Il faut toujours constater, malgré les récents relèvements du Revenu d'Intégration Sociale (RIS), que celui-ci reste en deçà du seuil de risque de pauvreté ; tel est également le cas des personnes âgées bénéficiant de la Garantie de revenus aux personnes âgées ou disposant d'une petite pension ou, encore, des personnes travaillant à temps partiel et dont les revenus du travail ne suffisent pas à mener une vie conforme à la dignité humaine.

L'augmentation du nombre de bénéficiaires du RIS et du DIS et les indexations répétées de ces aides obligent, nous le savons, la commune et le CPAS à jouer un rôle plus important pour assumer le coût de la solidarité. De même la hausse dans l'octroi d'aides sociales complémentaires (telles les interventions financières dans les factures d'énergie, les frais paramédicaux, les fournitures scolaires, etc.) ont un impact certain sur les finances du CPAS, ce qui a rendu nécessaire une évolution progressive, mais limitée, de la dotation communale au cours des années 2022 à 2024.

Dans le respect de la trajectoire budgétaire et des moyens alloués à l'aide sociale, le CPAS poursuivra l'évaluation et le renforcement des aides complémentaires qu'il organise.

A cet égard, une attention particulière sera réservée à certaines questions sociales :

- La lutte contre les effets de la précarité sur l'évolution et l'éducation des enfants qui vivent au sein d'un ménage dont les revenus relèvent du RIS ou de son équivalent. Ainsi, les actuelles aides relatives aux frais accessoires à la scolarité (repas et activités scolaires, principalement) seront évaluées en collaboration avec le réseau scolaire etterbeekois. Le chèque émancipation permettant pour les enfants à des activités sportives, culturelles ou d'éveil sera promotionné.

- Le soutien plus spécifique aux familles monoparentales et aux seniors sera recherché. A cet égard, le CPAS renouvelle son intention de confier à un opérateur externe le soin de réaliser un diagnostic social de l'état de précarité de ces familles et des personnes âgées et d'adapter, en conséquence, l'offre des aides sociales vis-à-vis de celles-ci.
- Le mode de calcul de la moyenne économique journalière, une première fois revu en 2019, sera à nouveau évalué afin de permettre au Comité spécial du service social, après enquête sociale, de mieux évaluer la situation financière réelle des usagers, donc de leur état de besoin, et de déterminer, le cas échéant, avec une plus grande équité sociale la part contributive à l'aide sociale dans le chef de son bénéficiaire.
- La problématique des saisies totales du RIS ou de son équivalent pour les bénéficiaires ayant été en défaut de payer une pension alimentaire sera également mise en débat.

Les évolutions apportées aux *Mesures générales* (lignes de conduites) compléteront les décisions déjà prises, depuis le début de la mandature, pour renforcer la définition de l'aide sociale dans le sens d'une meilleure appréciation des réalités vécues par les usagers, des démarches simplifiées pour l'accès à l'aide sociale et d'une plus grande équité dans le traitement des demandes.

Enfin, le CPAS procèdera à l'évaluation du processus visant à l'élaboration des *Projets Individualisés d'Intégration Sociale* qui, depuis 2016, ont été rendus obligatoire dans le cadre de la contractualisation de l'aide sociale. Depuis 2021, l'élaboration et l'évaluation des PIIS a été confiée à la Cellule Insertion, moyennant la collaboration des agents de la Cellule secours. Dans ce cadre, le CPAS restera attaché à l'individualisation de chaque parcours d'intégration sociale et à l'implication active de son signataire, avec l'objectif de rendre possible l'autonomisation des bénéficiaires et leur insertion professionnelle.

b. Cellule 18-24

Si le taux de chômage des jeunes en Région bruxelloise poursuit sa réduction, le nombre de jeunes de moins de 25 ans bénéficiant d'un Revenu d'Intégration Sociale a augmenté de 40 % au cours de ces dix dernières années. Ainsi, près d'un-e Bruxellois-e bénéficiaire du RIS sur trois est un-e jeune de moins de 25 ans.

La Cellule 18-24 est spécifiquement dédiée à ces jeunes adultes usagers du CPAS, dont un nombre important est aux études. Dans ce cadre, elle est en charge de l'octroi du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) et du Droit à l'Intégration Sociale (DIS), lesquels s'accompagnent de la signature, le plus souvent obligatoire, d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS).

La Cellule 18-24 est particulièrement consciente de sa mission de soutenir l'émancipation sociale des jeunes en difficultés et d'enrayer le risque de précarité générationnelle qui fait qu'un-e jeune vivant dans une famille vulnérable éprouvera plus de difficultés à se frayer un chemin dans la vie, que si sa famille n'était pas confrontée à des problèmes financiers.

Dans ce cadre, le CPAS continuera de veiller à accompagner les jeunes tout au long de leurs études et/ou de leurs projets de formation professionnelle. Afin de les orienter au mieux, le CPAS évaluera la possibilité d'également confier à un opérateur externe le soin de réaliser un diagnostic social de la situation des jeunes sur le territoire etterbeekois et recherchera un partenariat avec un organisme spécialisé dans l'information sur les études et les professions.

Dès 2020 et durant toute l'année 2021, la crise sanitaire a mis en lumière une précarité étudiante amplifiée par les mesures de lutte contre la pandémie : perte des ressources liées à la perte ou l'absence de jobs étudiants, fermeture des restaurants universitaires et/ou précarité alimentaire, dépenses imprévues à supporter pour suivre les cours à distance, détresse psycho-sociale, etc.

Les assistant·e·s sociaux de la Cellule 18-24 ont ainsi été les témoins de l'impact néfaste de la crise sanitaire sur la réussite académique des étudiant·e·s et le bon déroulement des projets personnels qui étaient au centre des projets individualisés d'intégration sociale.

Pour y répondre partiellement, complémentirement à l'accompagnement déployé par ses équipes sociales, le CPAS a pris la décision d'allouer, au début de l'année académique 2021-2022, une prime « coup de pouce » de 350 euros aux étudiant·e·s usagers de notre Centre, mais aussi celles et ceux vivant au sein de ménages disposant de ressources inférieures au seuil du bénéfice de l'intervention majorée. Cette prime exceptionnelle, financée dans le cadre des subsides Covid-19 de l'État fédéral, a permis de soutenir quelques 650 étudiant·e·s etterbeekois·es.

La question de la précarité étudiante continuera de susciter une attention toute particulière et devra trouver des réponses concrètes aux travers des différentes interventions du CPAS. Un volet spécifique de lutte contre la précarité étudiante complètera utilement le *Plan local de lutte contre la précarité*.

A cet égard, le CPAS évaluera les mesures qui peuvent spécifiquement soutenir les étudiant·e·s dans leurs parcours académiques, à l'instar de l'aide « équipement numérique » instaurée, depuis 2020, en faveur des jeunes étudiants en plein exercice.

En marge des études, le CPAS renforcera l'accompagnement des jeunes dans la recherche d'un travail étudiant conciliable avec celles-ci. En collaboration avec la Cellule emploi, la Cellule 18-24 développera des formations utiles pour favoriser cette recherche et procèdera, au besoin, à la mise en place d'un coaching individuel.

En partenariat avec la Cellule logement, la Cellule 18-24 est, enfin, en charge de l'accompagnement des jeunes au sein du projet « *Pass'âge - Maisons de l'autonomie* » qui permet l'hébergement en structure d'accueil jeunes, entre 18 et 25 ans, fragilisés à la suite d'une rupture familiale, se trouvant sans logement et sans la possibilité de pouvoir en trouver un par leurs propres moyens. En plus de pouvoir être logés pendant une période d'un an maximum, ceux/celles-ci y ont la possibilité de préparer leur mise en autonomie. Par différents ateliers animés par un animateur spécialisé, les jeunes apprendront à gérer un budget, à lire une facture de gaz/électricité/eau, à faire leurs courses intelligemment, etc.

Depuis la fermeture, fin 2020, de la Maison de l'autonomie située rue Philippe Baucq, le CPAS a dû suspendre ce projet le temps nécessaire à la réalisation des travaux de rénovation de deux immeubles acquis afin de créer deux nouvelles Maisons de l'autonomie, susceptibles d'héberger une douzaine de jeunes. A l'été 2022, la première d'entre-elles, située rue Demot, sera inaugurée après plusieurs mois de retard. Courant 2023, la seconde maison, située rue de Theux, devrait également l'être.

Ces deux projets sont rendus possibles grâce au fonds de la Donation Van Meyel-Cools, faite au CPAS afin de soutenir les jeunes en situation de précarité. En 2022, le projet « Pass'âge » a également été primé dans le cadre de l'*Ethias Youth Solidarity Award*, recevant un prix de 50.000 euros.

Le CPAS souhaite, enfin, maintenir la présence, aux côtés de la Cellule 18-24 et de ses usagers, d'une psychologue susceptible de compléter l'accompagnement social des jeunes etterbeekois.es. Celle-ci a été engagée début 2021 et devrait être pérennisée.

c. Cellule Énergie

Loin d'avoir été le succès tant espéré en matière de diminution des factures d'énergie, la libéralisation du marché énergétique et l'augmentation incessante des prix ont engendré, ces dernières années, une multiplication des problèmes pour les usagers faibles. La crise énergétique mondiale que nous traversons depuis 2021 impactera plus fortement encore les Etterbeekois-es, nonobstant les mesures ponctuelles de soutien décidées par le Gouvernement fédéral.

Dans ce contexte de plus en plus compliqué, la Cellule énergie du CPAS s'emploie à venir en appui à l'ensemble des Etterbeekois-es qui en font la demande. L'accompagnement de celles et ceux qui éprouvent des difficultés à supporter les charges énergétiques de leur logement sera poursuivie de manières diverses : analyse de la facture énergétique, négociation de plans de paiement avec le fournisseur d'énergie, établissement du statut de « client protégé », intervention financière, etc.

Le CPAS voit, en 2022, renforcer les moyens alloués par l'État fédéral et la Cocom pour permettre au CPAS d'intervenir financièrement et, ainsi, protéger les personnes en difficultés financières.

La Cellule énergie poursuivra et renforcera ses actions afin de lutter contre la précarité énergétique et hydrique auprès de la population etterbeekoise.

Fin 2021, au regard de la crise énergétique, le CPAS a, dans ce cadre, initié une large campagne de sensibilisation des ménages sur le rôle et les missions d'accompagnement de la Cellule énergie, mais également sur les principaux « gestes utiles » afin de réduire sa consommation énergétique. Elle se déploiera concrètement par une publication toutes-boîtes distribuées avant l'été 2022. D'ores et déjà, en février 2022, la Vie Etterbeekoise a rappelé le rôle de la Cellule énergie dans le cadre de la crise.

Depuis quelques années, le CPAS s'est doté d'un conseiller en énergie qui a, notamment, pour mission de sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie, de réaliser des évaluations énergétiques au sein des logements et d'identifier, dans le cadre d'un audit énergétique, des points d'amélioration

possibles. Il permet, enfin, un accompagnement dans la mise en œuvre des interventions techniques permettant de diminuer les factures et d'améliorer le confort dans le logement visé.

Il est manifeste que l'action du Conseiller en énergie, en appui à la Cellule logement, permet souvent, au-delà du simple audit énergétique, de mettre en exergue des problématiques de mal-logement voire d'insalubrité auxquelles de trop nombreux ménages restent confrontés. Dans ce cadre, le CPAS renforcera ses moyens de collaboration avec l'Observatoire communal du Logement dès lors que les manquements constatés sont parfois susceptibles de mettre en danger la sécurité des personnes. Au-delà, la lutte contre l'insalubrité sera menée sans aggraver la précarité des personnes mal-logées.

Le développement d'actions de sensibilisation et de formation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau, à l'attention des usagers du CPAS, sera poursuivi. Et, dès 2022, des séances d'information à destination de la population etterbeekoise seront mises en place. A chaque fois, l'objectif sera de permettre aux participants de mieux comprendre les modes de consommation et de découvrir les gestes qui permettent de diminuer leurs consommations d'énergie et d'eau, tout en gardant le même confort dans leur logement. Le rôle du Conseiller énergie sera central dans ces actions.

En soutien aux ménages à plus faibles revenus, le CPAS poursuivra ses interventions financières pour l'achat d'équipements électro-ménagers à faible consommation énergétique. Il étudiera la possibilité d'initier, à cet égard, un marché d'achat groupé incluant la reprise et le recyclage des équipements vétustes ou gros consommateurs en énergie.

Le CPAS poursuivra également son soutien à l'intervention de chauffagistes agréés PEB dans le cadre de l'entretien annuel des chaudières individuelles, dès lors que la bonne performance énergétique de ces installations requiert un entretien fréquent.

Enfin, dans le cadre de l'élaboration du *Plan local de lutte contre la précarité*, le CPAS aura une attention particulière à garantir le droit à l'eau et le droit d'accès à des sanitaires.

d. Cellule Logement

Le droit, pour chacun, à un logement décent, tel qu'énoncé à l'article 23 de la Constitution, est loin d'être effectif pour l'ensemble des Etterbeekoises. Disposer d'un logement est pourtant une condition indispensable pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

La situation du logement à l'échelle régionale et sur Etterbeek, en particulier, reste complexe pour ses habitants : insuffisance de logements sociaux ou à finalité sociale, mauvais état des logements, loyers élevés, discrimination à la location, etc. La difficulté d'accès à des logements abordables et de qualité est une réalité vécue par les très nombreux ménages qui s'adressent à la Cellule logement du CPAS.

Les mesures prises pour pallier à la crise du logement sont restées insuffisantes et les réponses utiles à soutenir les ménages face à cette réalité tardent, malgré l'urgence, à être apportées.

A l'instar de la Commune d'Etterbeek, notre CPAS a dernièrement conventionné, avec la Région de Bruxelles-Capitale, des objectifs concrets afin d'apporter une solution concrète à la crise du logement pour quelques 15.000 ménages bruxellois : lutte contre les logements inoccupés, socialisation des logements communaux à finalité sociale, prévention contre le risque d'expulsion, etc.

Le CPAS prend également acte de l'instauration, fin 2021, de l'allocation-loyer généralisée à tous les ménages en attente d'un logement social, pour autant qu'ils disposent d'un revenu égal ou inférieur au revenu d'intégration sociale et d'un certain nombre de titres de priorité audit logement social. Il sera attentif à son plein déploiement auprès de ses usagers.

Malgré ces avancées politiques, la crise du logement continue de frapper un grand nombre de ménages etterbeekois. Pour mémoire, une personne isolée qui perçoit le Revenu d'Intégration Sociale devra consacrer, sur le marché locatif privé, pas moins de 70 % de son budget au loyer.

Dans ce contexte difficile, la Cellule logement poursuivra, au bénéfice de tous les Etterbeekois-es qui en font la demande, une **aide individualisée dans la recherche d'un logement** ou d'un nouveau logement plus adapté à leurs besoins et leurs moyens financiers. Cette aide pourra être assortie de conseils juridiques et/ou pratiques pour la location d'un nouveau logement.

Dès 2022, la Cellule logement sera renforcée afin de professionnaliser la « Table du logement » qui accueille les personnes en recherche d'un nouveau logement, leur permettant d'accéder gratuitement aux outils permettant d'effectuer leurs recherches (internet, téléphone, périodiques, etc.). Face au constat que la difficulté de ces recherches est parfois la cause d'un découragement voire d'un abandon des personnes en recherche d'un logement, la « Table du logement » deviendra le lieu d'un véritable Coaching Logement pour les personnes en recherche.

Dans le même objectif, en faveur des personnes sans abri et des occupants d'un logement de transit, les éducateurs de la Cellule logement poursuivront le *projet* – lancé fin 2020 – *d'accompagnement dédié aux personnes discriminées* dans la recherche d'un logement, lequel permet de déployer plusieurs actions socio-éducatives individuelles ou collectives (atelier de relooking, théâtre-action, etc.).

L'aide du CPAS consistera également en une aide à la constitution de la garantie locative (en lieu et place et/ou complément au Fonds Brugal) et le paiement du premier mois de loyer.

Conformément à la loi, le CPAS continuera à se faire connaître et à présenter les missions de la Cellule logement envers les locataires contre lesquels une procédure d'expulsion est entamée. Dans ce cadre, il veillera à soutenir la **défense des droits des locataires à plus faibles revenus** en instaurant une allocation de défense en justice qui permettra de disposer d'un premier avis juridique et, le cas échéant, de supporter les frais de provision de l'aide juridique de deuxième ligne afin de bénéficier de l'assistance d'un avocat dans la procédure introduite devant la Justice de Paix.

Il est également essentiel que le CPAS veille à sa présence lors de l'exécution des expulsions réalisées sur le territoire d'Etterbeek afin de favoriser, pour les personnes vulnérables, leur recours effectif aux droits sociaux éventuels et, le cas échéant, leur fournir une aide sociale d'urgence. A cet égard, la

collaboration initiée, depuis 2021, avec la zone de police sera pérennisée. L'hébergement d'urgence au sein des hôtels partenaires sera également poursuivi dès que cela est nécessaire.

Comme par le passé, la Cellule logement sera l'un des acteurs essentiels de la **Coordination locale Logement** qui, depuis plusieurs années, a été déléguée à l'autorité communale. Celle-ci rassemble, sous la coordination du *Guichet unique du Logement*, des travailleurs sociaux issus des principaux acteurs de la politique du logement public à Etterbeek : Log'iris, l' AIS d' Etterbeek, la Régie foncière communale, etc. Cette coordination locale spécifique, travaillant dans le cadre du secret professionnel partagé, permet de rechercher une solution de logement dans le cadre de situations urgentes et exceptionnelles. Les acteurs de la *Coordination locale Logement* veilleront, dans la mesure du possible, à mettre en œuvre le principe « pas d'expulsion, sans relogement ». Dans ce cadre, les solutions de relogement d'urgence ne seront qu'un tremplin à un relogement décent et durable dans un délai le plus raisonnable possible.

Au-delà du soutien apporté à la recherche d'un logement décent, la Cellule Logement continuera d'aider, en première ligne, les personnes en perte subite de logement. Que celle-ci soit la conséquence d'une expulsion ou d'une évacuation pour cause de dangerosité (par arrêté pris par le Bourgmestre ou après décision de l'Inspection régionale du Logement), le CPAS veillera au **relogement d'urgence** des personnes dès lors que l'absence de solution immédiate de relogement est constatée. Dans ce cadre, dès que cela est faisable, l'autorité communale et l'autorité du CPAS poursuivront leur étroite collaboration afin de coordonner leurs interventions et permettre un accompagnement social le plus prompt possible.

Prolongeant la Note d'orientation politique communale qui prévoit, en collaboration avec le CPAS, « *le renforcement des possibilités de relogement précaire des personnes visées par un arrêté d'évacuation de leur logement en raison de son inhabitabilité* » ou, encore, « *la création de nouveaux logements de transit permettant de répondre rapidement, de manière provisoire, à des situations d'urgence sociale* », le CPAS s'était engagé, le plus rapidement possible, à renforcer son offre de logements de transit. En effet, conscient de sa faible capacité en termes de relogement d'urgence et/ou temporaire des ménages en perte de logement, le CPAS a, ces dernières années, multiplié les initiatives :

- Ainsi que la présente note l'a déjà exposé, le CPAS porte le **projet « Pass'âge » de création de deux maisons de l'autonomie** qui pourront ensemble accueillir une douzaine de jeunes adultes en perte de logement et en acquisition de leur autonomie. La première maison sera inaugurée à l'été 2022 (après un retard de chantier de quelques mois), tandis que la seconde le sera fin 2023 (permis en cours de délivrance). Ce projet continuera de mobiliser la Cellule 18-24 et les éducateurs de la Cellule logement.
- Le CPAS traduit également concrètement l'engagement pris en début de mandature par la création de nouveaux logements de transit afin de compléter les seules 5 unités de **logements de transit** situées rue de la Confiance. En effet, courant 2020, il s'est porté acquéreur d'un immeuble situé rue Antoine Gautier, qui permettra la création de 5 à 7 nouveaux logements de transit. Les travaux de rénovation qui débuteront début 2023 seront financés, pour partie, par un subside de 200.000 euros obtenu de la Région de Bruxelles-Capitale.

- Enfin, depuis le début de l'année 2021, le CPAS et l' AIS d' Etterbeek se sont associés dans la gestion d' un immeuble de 4 **logements permettant l' accueil de femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales**, éventuellement accompagnée d' enfant(s). L' adresse de cet immeuble, situé à Etterbeek, est maintenue secrète. Les logements ont été entièrement meublés par le CPAS dans le cadre des projets Covid-19 soutenus par la Cocom. Les équipes sociales de la Cellule logement du CPAS poursuivront, à l' avenir, l' accompagnement social et psycho-social des personnes hébergées. Elles travaillent, dans ce cadre, avec le service d' Aide aux victimes de la zone de police Montgomery.

A l' avenir, le CPAS s' intéressera à d' autres problématiques sociales en lien direct ou indirect avec la question du logement tel qu' à titre d' exemple, la problématique des jeunes LGBTQI+ qui se voient contraints de quitter le logement familial.

Outre la faculté de se porter acquéreur de nouveaux immeubles, le CPAS cherchera prioritairement à faire usage du droit de gestion publique qui lui est reconnu par le Code du Logement. En 2021, il a initié une première procédure de ce type qui n' a pu être menée à son terme. A l' avenir, considérant la récente réforme bruxelloise du droit de gestion publique de logements inoccupés ou insalubres, le CPAS poursuivra l' étude des cas permettant d' activer ce mécanisme.

Enfin, la Cellule logement sera au cœur de la dynamique de lutte contre le sans-abrisme à Etterbeek, tout en associant les travailleurs sociaux des autres cellules de l' action sociale.

Le Centre d' appui au secteur bruxellois d' aide aux sans-abri (la Strada) recensait, en 2019, quelques 4.187 personnes sans abri ou mal logées sur le territoire de la Région bruxelloise. Parmi celles-ci, près de la moitié était des personnes sans abri en rue ou dans les centres d' hébergements d' urgence.¹³ En 2020, en pleine période de pandémie de Covid-19, le dernier recensement réalisé par Bruss'help a mis en lumière une hausse de près de 30 % personnes des personnes dénombrées, avec quelques 5.313 personnes sans abri ou mal logées.¹⁴

Bien que loin de la situation d' autres communes, le sans-abrisme est néanmoins une réalité à Etterbeek. Fin 2019, le CPAS recensait 182 personnes sans abri (sans domicile fixe) ayant introduit, sous quelle que forme que ce soit, une demande d' aide sociale auprès de notre centre. Fin 2021, ce nombre était de xxx personnes sans abri secourus.

En complément des niveaux de pouvoirs supérieurs, le CPAS se doit de veiller à organiser et à octroyer un ensemble d' aides susceptibles d' apporter une réponse, la plus durable possible, aux besoins vitaux et fondamentaux des personnes sans abri. Dans ce cadre, l' intervention du CPAS dépendra, le plus souvent, de la situation d' urgence sociale des personnes sans abri.

¹³ Strada, Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées (5^{ème} Edition), octobre 2019. Par rapport à 2016, le nombre de personnes sans abri dénombrées en rue aurait augmenté de 7,4 %. Par rapport à il y a dix ans, la hausse représenterait 182 %. Le CPAS d' Etterbeek est l' un des deux seuls CPAS à avoir collaboré à la réalisation du dénombrement de 2018.

¹⁴ Bruss'help, Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées (6^{ème} Edition), mars 2021. Le CPAS d' Etterbeek est resté l' un des partenaires dans la réalisation du dénombrement de 2020.

En effet, l'article 28 de Loi organique prévoit que « *Lorsqu'une personne sans abri sollicite l'aide sociale du centre public d'action sociale de la commune où elle se trouve, le président doit lui accorder l'aide urgente requise, dans les limites fixées par le règlement d'ordre intérieur (...)* ». Le CPAS veillera, en conséquence, à accorder toute forme d'aide requise par la situation de la personne sans abri ; celle-ci pouvant être une aide médicale urgente, une aide sociale ou une aide matérielle. Dans ce cadre, à travers le travail des équipes sociales, il conviendra que celui-ci puisse apprécier si l'aide demandée vise également à bénéficier d'un hébergement d'urgence. Si tel est le cas, le CPAS activera le droit inconditionnel d'une personne sans abri, tel qu'il est désormais organisé par l'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des sans abri, à bénéficier d'un hébergement d'urgence immédiat au sein des structures y dédiées. Si celui-ci n'est pas possible, par saturation du dispositif ou pour un autre juste motif, le CPAS cherchera à procéder, par lui-même, au relogement d'urgence.

Dans ce contexte d'aide d'urgence en faveur des personnes sans abri, le CPAS poursuivra sa mobilisation en appui du dispositif hivernal communal d'aide aux sans-abris qui, entre novembre et avril, vient en complément du dispositif d'accueil régional. A l'hiver 2019-2020, le « **chauffoir communal** » s'est installé dans l'immeuble situé rue Antoine Gautier, devenu la propriété du CPAS fin 2020. Au cours des deux hivers suivants (2020-2021 et 2021-2022), le CPAS a poursuivi la mise à disposition de cet immeuble et a veillé à sa mise en conformité incendie afin de permettre l'accueil et l'hébergement, de jour comme de nuit, d'une quinzaine de personnes sans abri par jour. Fin 2020, encouragé par les subsides alloués par la Cocom dans le cadre de la crise sanitaire, le CPAS a procédé à l'aménagement de sanitaires et d'une buanderie. La gestion du « chauffoir communal » est restée confiée au Service communal de Prévention dont les agents travaillent en étroite collaboration avec les équipes sociales du CPAS, lequel est, du reste, en charge de la fourniture des repas chauds et de l'accompagnement social des personnes en vue de veiller à l'ouverture des droits sociaux des personnes sans abri.

Rappelons qu'au terme de l'hiver 2019-2020, à l'heure du premier confinement nécessaire à lutter contre la pandémie de Covid-19, les équipes sociale du CPAS sont intervenues lors de la réquisition, par le Bourgmestre d'Etterbeek, de l'Hôtel Derby (de mars à juin 2020), afin d'accompagner les personnes sans abri qui y avaient trouver refuge et dont une partie avait ensuite été temporairement hébergée dans un immeuble de la place Van Meyel, pris en location temporaire par le CPAS.

Les autorités du CPAS sont, néanmoins, bien conscientes que l'aide en faveur des personnes sans abri n'est pas tant une question de saison ou de température. C'est toute l'année que doivent se mobiliser les actions spécifiques dans le cadre de la lutte contre le sans-abrisme. Autant que possible, le CPAS favorisera donc l'inclusion sociale par le relogement des personnes sans abri.

A cet égard, le CPAS a initié, en 2020, une **Coordination locale Sans-abrisme** réunissant les acteurs afin de renforcer le travail collectif des acteurs de terrain, publics et associatifs, dans l'aide apportée aux personnes sans abri. Cette coordination est, aujourd'hui, composée du CPAS, du Service communal de la Prévention, de la Section locale de la Croix-Rouge d'Etterbeek et de l'association Urbanstep. Cette coordination participe, notamment, en réunissant les travailleurs sociaux, les éducateurs de rue, voire les inspecteurs de quartier, au recensement social des personnes sans abri présentes sur le territoire d'Etterbeek. Elle vise, par ailleurs, à permettre une meilleure connaissance de la réalité changeante du sans-abrisme alors que, à l'échelle régionale, de plus en plus de femmes, et de plus en plus de jeunes de moins de 25 ans vivent à la rue. En 2021, dans le cadre du renforcement de cette

coordination, le CPAS a alloué un subside à la Section locale de la Croix-Rouge dans le cadre de son projet de développer, dès 2022, une dynamique de maraude dans les rues d'Etterbeek.

Tel qu'il s'y était engagé, le CPAS a également jeté les bases de la réinsertion des personnes sans-abri par le logement dans le cadre de la **stratégie Housing first**, dédiée aux personnes les plus fragiles en raison d'un long parcours de vie en rue et de problématiques de santé ou d'assuétude. Fin 2021, le CPAS a été reconnu et soutenu par l'État fédéral afin de développer son action autour des principes du Housing first. Pour ce faire, le CPAS a souhaité installer une équipe pluridisciplinaire composée d'une psychologue (prolongée à mi-temps dans le cadre de ce projet), d'un « capteur logement » (désigné en 2022) qui est chargé de prospecter le marché locatif privé ; et d'y adjoindre, à temps partiel, la collaboration des assistantes sociales en charge du « quartier sans-abri ». Le CPAS portera une attention particulière au développement de cette stratégie et étudiera la possibilité de recourir au mécanisme d'un bail glissant, tel qu'organisé par la législation bruxelloise.

Enfin, le CPAS veillera à organiser l'aide sociale en faveur des personnes sans abri. Ainsi, quoique la prime d'installation ne puisse être perçue qu'une seule fois dans la vie d'une personne sans abri, le CPAS continuera à ne pas sanctionner l'échec d'une première tentative de relogement et allouera, sur fonds propres, une prime équivalente.

Ces actions prendront également place dans le cadre du *Plan local de lutte contre la précarité*, lequel comportera un plan d'action « sans-abrisme ». Celui-ci s'inscrira, s'il y a lieu, dans la stratégie régionale mise en œuvre par Bruss'help et ses partenaires associatifs.

e. Cellule Médiation de dettes

La Cellule Médiation de dettes du CPAS est également ouverte à tout·e·s Etterbeekois·es, ainsi qu'aux membres du personnel communal et du CPAS. Elle est spécifiquement dédiée à l'accompagnement des situations de surendettement et tend, par son action, à offrir la perspective de solutions pour la suite de la vie des personnes surendettées. Dans ce cadre, elle effectue tant de la médiation amiable (négociation de plans de paiement, introduction de requête en règlement collectif de dettes, etc.) que judiciaire (désignation en tant que médiateur judiciaire par le tribunal du travail).

Dans la mesure du possible, la Cellule Médiation de dettes recherche un règlement total ou partiel des dettes via la médiation, tend à arrêter les poursuites intentées par les créanciers dans les cas avérés d'insolvabilité et assure l'aide juridique nécessaire au respect des droits du débiteur.

Elle assure également un rôle préventif ou éducatif via la responsabilisation et l'information des personnes qu'elle est amenée à aider. Elle veille, enfin, à une meilleure prévention du surendettement par des campagnes d'information ciblées avec d'autres partenaires.

La crise sanitaire a vu arriver un public d'indépendants et de commerçants présentant des situations d'endettement parfois complexe en raison de l'enchevêtrement des patrimoines des entreprises et des personnes physiques. Depuis lors, la Cellule médiation de dettes peut, à cet égard, compter sur l'appui externe d'un expert-comptable désigné par le CPAS.

En 2021, grâce au soutien apporté par la Cocom aux projets Covid-19, la Cellule médiation de dettes a organisé diverses journées de prévention contre le surendettement qui seront réitérées au cours des prochaines années. A cette occasion, le CPAS a mis l'accent sur le théâtre-action comme vecteur de sensibilisation auprès des élèves des écoles etterbeekoises et du public de diverses associations.

Le CPAS poursuivra également, dans le cadre de ses missions, la collaboration initiée en 2020 avec les différents opérateurs locaux du logement public en vue de prévenir les risques d'expulsion induits par une situation importante d'arriérés locatifs. En 2022, les conventions déjà signées avec Log'iris et avec l' AIS d' Etterbeek seront évaluées dans leurs effets.

Enfin, le CPAS veillera à poursuivre son action aux côtés de personnes surendettées par la mise en place, dès que cela est opportun, d'un suivi spécifique des personnes entrant dans le dispositif du règlement collectif de dettes. En effet, les relations entre le médiateur judiciaire et le débiteur sont parfois conflictuelles, allant jusqu'à mettre en péril le bon déroulement de la procédure judiciaire. Il apparait également nécessaire d'apporter une aide à la gestion du budget afin de garantir la réussite du règlement collectif de dettes.

f. Initiative Locale d'Accueil

L'Initiative Locale d'Accueil (ILA) est une structure d'accueil individuelle gérée par le CPAS en faveur des demandeurs d'asile recevant une aide matérielle, pendant la durée de leur procédure d'asile. Elle trouve son origine dans la décision du Gouvernement fédéral d'établir un plan de répartition, entre les différentes communes du pays, afin d'assurer l'accueil de demandeurs d'asile. L'ILA est placée sous la coordination de la Cellule logement.

Alors que le plan de répartition fédéral prévoyait 57 places d'accueil pour la commune d'Etterbeek, ce ne sont, aujourd'hui, que xx places qui ont effectivement été créées à Etterbeek, au sein de xx logements pris en location par le CPAS. Ce chiffre est stable depuis 2019. En effet, depuis 2020, Etterbeek accueille également, sous la gestion de Fedasil, un centre d'accueil de quelques 300 places. Pour autant, le CPAS restera disposé à répondre favorablement, sur base volontaire, aux demandes d'ouverture de nouvelles places d'accueil à destination de demandeurs d'asile.

Fin février 2022, l'ILA a vu temporairement évoluer ses missions dans le cadre de l'accueil des réfugiés ayant fui l'Ukraine en raison de l'invasion russe.

Attaché aux engagements pris par la Commune d'Etterbeek en qualité de **Commune hospitalière**, le CPAS a veillé, dans la limite des possibilités légales, à l'accompagnement social des personnes réfugiées et/ou migrantes sur le territoire etterbeekois, et poursuivra ses efforts à ce faire.

Conformément aux droits garantis par la législation, le CPAS veillera, dès que cela était possible, à ouvrir le droit à l'Aide médicale urgence (AMU) des personnes en situation de séjour irrégulier et, si des enfants mineurs ont la nationalité belge, à ouvrir en leur faveur le droit à l'intégration sociale. Il appuiera également le droit à l'éducation des enfants mineurs en séjour irrégulier.

Dans le cadre de l'accompagnement individuel des personnes en séjour irrégulier, les équipes sociales du CPAS chercheront à soutenir et orienter les personnes dans les démarches visant régulariser le statut de séjour en Belgique et à obtenir l'équivalence d'un diplôme étranger.

A titre humanitaire, le CPAS poursuivra également la prise en charge de certains soins médicaux de base et/ou de médicaments, jugés nécessaires par le Comité spécial du service social. Ainsi, à ce titre, il poursuivra la délivrance de réquisitoires urgents permettant certaines interventions, à l'instar de la collaboration nouée, en 2020, avec le Collectif « Sister House » alors présent à Etterbeek.

g. Cellule insertion professionnelle

La loi du 26 mai 2002 donne la mission aux CPAS d'assurer le droit à l'intégration sociale ; droit qui va au-delà de l'octroi d'une aide financière, et peut également prendre la forme d'un emploi et/ou d'un **projet individualisé d'intégration sociale**. Depuis 2016, le PIIS est obligatoire, sauf motifs d'équité ou de santé, pour tout bénéficiaire du revenu d'intégration sociale.

Ce projet individualisé d'intégration sociale est, au cœur, de l'action de la Cellule insertion qui, depuis début 2021, a été renforcée dans ses missions, jusqu'alors partagées avec les travailleurs sociaux de première ligne. Elle travaille, fort opportunément, en étroite synergie avec la Cellule emploi.

En établissant un plan d'action adapté aux capacités et à la situation personnelle de chaque usager, les agents de la Cellule insertion veillent à accentuer la réinsertion socio-professionnelle des bénéficiaires afin d'augmenter les chances de sorties de la pauvreté. Il paraît, dans ce cadre, fondamental que le PIIS soit l'occasion d'identifier les leviers rendant possible l'émancipation sociale de chaque bénéficiaire, considéré, à chaque étape, comme le premier acteur dans le choix des actions pour lesquels il sera accompagné.

Les raisons des difficultés rencontrées par les bénéficiaires restent multiples : manque d'expérience ou de qualification, abandon des études, arrêt de travail de longue durée, exclusion du chômage, mais pas seulement. La méconnaissance de la langue ou l'absence d'équivalence à un diplôme constituent également des obstacles que le CPAS cherchera à lever dans le cadre du PIIS.

Afin de renforcer les chances d'une mise à l'emploi durable sur le marché du travail, le CPAS favorisera une offre de formation professionnelle adéquate ou une validation des compétences des usagers, en collaboration avec les Missions locales pour l'Emploi et les opérateurs régionaux. Dans ce cadre, une attention particulière sera apportée aux formations et aux mises à l'emploi dans les métiers en pénurie afin de viser l'engagement dans un emploi pérenne et de qualité des travailleurs sous un contrat « Article 60 » dès la fin de leur contrat de réinsertion.

h. Cellule emploi

Le travail reste la meilleure protection contre la pauvreté pour les personnes en capacité de travailler. C'est la raison pour laquelle le CPAS compte parmi ses missions d'accompagner vers l'emploi le plus grand nombre de personnes qui rencontrent des difficultés afin qu'elles ne dépendent plus, à terme, d'un revenu d'intégration sociale et, dans la mesure du possible, qu'elles puissent s'intégrer durablement au marché de l'emploi.

A l'intervention de la Cellule emploi, ce sont plusieurs centaines d'utilisateurs qui, ces dernières années, ont été mis au travail au travers des emplois subventionnés (Article 60). Et, après une diminution de régime en raison de la crise sanitaire, le CPAS souhaite poursuivre ses efforts auprès des opérateurs privés et des opérateurs de l'économie sociale.

En effet, le travail de la Cellule emploi est double nécessitant, à la fois, de trouver des utilisateurs intéressés à accueillir une ou plusieurs personnes sous contrat « Articles 60 » et, à la fois, de soutenir un usager qui, par sa mise à disposition, aura de réelles chances de pouvoir trouver un autre emploi dans le futur ou d'accéder à une formation qualifiante.

Dans ce cadre, le CPAS poursuivra sa politique d'attractivité auprès des entreprises privées en limitant le montant des interventions demandées à 900,00 €/mois, tant pour les contrats d'ouvrier que d'employé, et à 800,00 €/mois pour les utilisateurs dont l'activité est située sur le territoire de la Commune d'Etterbeek, pour ceux qui engagent un usager de moins de 30 ans ou, enfin, dès le deuxième usager engagé, quel que soit son âge. Mais, il convient de rappeler que toute mise à l'emploi s'effectuera toujours dans l'intérêt du travailleur et non pas dans le but de procurer à un utilisateur une main d'œuvre à moindre coût.

En 2021, un nouveau cadre de partenariat de cinq années a été conclu entre le CPAS et Actiris, après une réforme de l'ordonnance relative au dispositif d'insertion à l'emploi dans le cadre de l'article 60 § 7. Celui-ci s'est accompagné d'une légère diminution du contingent dévolu à notre Centre, désormais fixé à xxx emplois ETP (contre xxx en 2020), dont 60 dans le cadre d'initiatives d'économie sociale, 50 au sein d'entreprises privées et 55 au sein des propres services du CPAS (intra-muros).

Malgré la crise du Covid-19, le CPAS n'est pas resté inactif, ces derniers mois, pour porter ses propres projets qui, au-delà d'une finalité sociale, permettront l'accès à l'emploi et la formation professionnelle d'utilisateurs :

- En partenariat avec la Commune d'Etterbeek et la Mission locale pour l'Emploi d'Etterbeek, le restaurant social « Bon'Hap » ouvrira prochainement ses portes, permettant, à l'intervention du CPAS, l'accès à l'emploi et la formation de commis de cuisine et de commis de salle.
- Avec le soutien de Bruxelles-Environnement, le CPAS lancera prochainement un projet de maraîchage écologique sur ses propres parcelles, permettant l'accès à l'emploi et la formation d'ouvriers agricoles. Les productions de ces parcelles viendront alimenter, en légumes bios et de saison, le restaurant social et les acteurs locaux de l'aide alimentaire.

- Enfin, depuis 2022, l'Espace Libellule (épicerie et vestiaire) est désormais reconnu comme projet d'économie sociale. Il continuera de permettre l'accès à l'emploi de bénéficiaires.

Par ailleurs, le CPAS restera un partenaire impliqué au sein de la Maison de l'Emploi d'Etterbeek qui regroupe les acteurs locaux de la mise à l'emploi des personnes : Actiris, la Commune, la Mission locale pour l'Emploi, l'Agence Locale pour l'Emploi et le CPAS. Ainsi, des projets tels que « Etterbeek se mobilise pour l'Emploi » permettra aux chercheurs d'emploi de prendre part à une série d'activités d'orientation, d'information et de coaching pour redynamiser leur recherche d'emploi et d'explorer d'autres champs du possible.

i. Service d'Aide à domicile

La précarité s'accompagne bien souvent d'une désaffiliation sociale, raison pour laquelle le CPAS doit déployer des actions concrètes pour rompre l'isolement social, favoriser la participation à une vie sociale, économique, politique, culturelle, etc., améliorer le bien-être et la qualité de vie et favoriser l'autonomie de chacun-e.

A cet égard, le Service d'Aide à domicile est en première ligne de la lutte contre l'isolement des personnes, principalement des seniors, des personnes malades, handicapées ou à mobilité réduite. Ce service contribue, du reste, à la politique communale de soutien aux seniors qui souhaitent se maintenir à domicile le plus longtemps possible.

Localisé, depuis plusieurs années, au sein du guichet *Contact plus* afin de renforcer les synergies entre la Commune et le CPAS dans l'ensemble des services rendus aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite, cette collaboration a été poursuivie au sein du nouveau Centre administratif où ces deux services partagent, ensemble, le même espace.

Ensemble, les équipes du SAD et de *Contact plus* ont été particulièrement mobilisées tout au long de la crise sanitaire afin, en plus de leurs missions respectives, d'apporter une aide aux Etterbeekois-es isolé-e-s ou placé-e-s en quarantaine et/ou en isolement : livraison de repas chaud, livraison de courses et/ou de produits pharmaceutiques, etc.

La crise sanitaire et l'impact psychosocial sur les aînés a encouragé le CPAS à recruter, fin 2020, une psychologue clinicienne qui appuie et collabore avec les équipes du SAD et de *Contact plus*.

Dernièrement renforcé, le SAD continuera à coordonner deux fonctions principales :

- D'une part, les aides familiales soutiennent et accompagnent les personnes dépendantes en apportant une aide administrative diverse ou en réalisant des tâches ménagères ;
- D'autre part, la livraison de repas chauds à domicile.

Dès 2020, en partenariat avec l'autorité communale, le CPAS a renforcé les exigences dans le cadre de la fonction « repas à domicile » lors de l'attribution d'un nouveau marché public (lot maisons de

repos et repas à domicile). En 2022, une évaluation de la satisfaction des bénéficiaires sera réalisée, en vue de contrôler et, s'il y a lieu, d'améliorer la qualité de ceux-ci.

Dans un contexte de hausse des demandes pour bénéficier de la présence d'une aide familiale, le CPAS veillera à maintenir un travail de qualité et de soutenir, au mieux, l'objectif de garder les aînés le plus longtemps possible en autonomie, à domicile.

Enfin, notons qu'afin de renforcer cet objectif, le CPAS a dernièrement sollicité le soutien d'Iriscare pour la création, en partenariat avec la Commune d'Etterbeek, d'un **Centre d'accueil de jour pour personnes âgées**, devant permettre aux personnes âgées qui vivent à domicile, de bénéficier d'aides, de soins et d'animations adaptés à leur perte d'autonomie. Un tel centre constituerait une alternative au placement en maison de repos et permettrait aux personnes âgées de rester plus longtemps chez elles. Celui-ci pourrait prendre place dans un bâtiment adapté, situé dans le « Pôle Intergénérationnel » des rénovations du Contrat de Quartier durable.

j. Service Frais Médicaux et Pharmaceutiques

Le CPAS, au titre du droit à l'aide sociale, veille à garantir à chacune et chacun le droit à la santé et l'accès à des soins de qualité. Dans ce contexte, il a choisi, depuis 2020, de reconnaître le bénéfice de la Gratuité médicale (GM) et pharmaceutique (GPh) à tout bénéficiaire du RIS ou équivalent, ainsi qu'aux membres de son ménage.

Dès 2022, le CPAS étudiera les possibilités de développer une « carte santé » numérique qui remplacera le système actuellement en place (carte papier renouvelable) qui apparaît désuet. Il se basera, à cet égard, sur les expériences menées au sein d'autres CPAS.

Dans le même temps, il concrétisera le projet de conventionner avec les pharmacies etterbeekoises un système de facturation directe au CPAS, mettant fin au système actuel qui oblige les bénéficiaires à avancer leurs frais pharmaceutiques avant d'en obtenir le remboursement. Outre qu'il constituera un avantage certain pour les usagers, il sera aussi une source d'allègement du travail administratif.

k. Coordination sociale

L'article 62 de la nouvelle Loi organique prévoit la possibilité pour le CPAS de proposer aux institutions et services déployant, à l'échelle de la commune, une activité sociale ou des activités spécifiques de créer un ou plusieurs comités où le CPAS et ces structures pourraient coordonner leur action et se concerter sur les besoins individuels et collectifs de la population et les moyens d'y répondre.

En outre, le CPAS s'engage, afin de participer à la lutte contre la pauvreté, et en coordination avec les structures actives au niveau local :

- à veiller à lutter contre la sous-protection sociale et le non-recours aux droits ;

- à développer des approches par les pairs, des processus de travail collectifs et communautaires en vue de renforcer la participation des usagers du CPAS ;
- à établir un plan social-santé à l'échelle de son ressort territorial, en collaboration avec la structure d'appui à la première ligne de soins, sur la base d'un diagnostic partagé des ressources et des besoins de son territoire ;
- à mettre en place un service d'accompagnement à la recherche d'un logement et un service d'habitat accompagné et de prévention des expulsions ;
- à mettre en œuvre des actions spécifiques dans le cadre de la lutte contre le sans-abrisme ;
- à développer son service médiation de dettes avec un volet spécifique d'accompagnement à la consommation d'énergie.

Depuis 2020, le CPAS a eu pour ambition de s'emparer à bras-le-corps de ces nouvelles missions et d'incarner le rôle clé qui lui est ainsi reconnu dans le déploiement des politiques de lutte contre les inégalités et la pauvreté. Pour ce faire, il a recruté une Responsable de la Coordination sociale et doté celle-ci d'un adjoint, fonction pour laquelle un nouveau recrutement sera initié en 2022.

Au vu de la grande diversité des acteurs qui ont vocation à prendre part à la Coordination sociale et pour ne pas solliciter ceux-ci à outrance, il a semblé pertinent de conserver le principe développer des Coordinations sociales spécifiques dédiées à certaines thématiques.

Depuis 2020, à celles déjà existantes (Logement, Petite enfance et 3^{ème} âge), le CPAS a progressivement déployé de nouvelles coordinations sociales spécifiques. Chacune d'entre-elles vise un renforcement du réseau par la mutualisation des compétences et/ou l'échange d'expertises des différents acteurs. Lorsque cela est possible, elles visent à établir des collaborations et des projets conjoints.

- *Coordination Logement :*

Déjà évoquée, elle rassemble depuis plusieurs années, outre le CPAS (Cellule logement) et le Guichet communal du Logement, les différents opérateurs immobiliers publics etterbeekois : Log'iris, Régie foncière communale et AIS d'Etterbeek. Elle est pilotée par le Guichet communal du Logement.

En 2021, dans le cadre du renforcement de la Coordination sociale, les acteurs précités ont été invités à identifier un projet à porter collectivement dans le cadre de la thématique du Logement. Dans ce cadre, ils collaboreront notamment, en 2022 (report nécessité par la crise sanitaire) avec l'asbl *Les débrouillardes* dans le cadre d'ateliers de bricolage à destination des bénéficiaires du Centre et des locataires d'un logement à finalité sociale.

- *Coordination 3^{ème} âge :*

Également en place depuis plusieurs années, celle-ci rassemble, outre le CPAS et le Guichet communal *Contact plus*, WH Chambéry et la Maison médicale du Maelbeek. Dans ce cadre est porté le projet *Senior Solidarité*, subsidié par la COCOM, visant à améliorer l'accessibilité des quartiers aux seniors que ce soit en termes de services, d'environnement ou de loisirs.

Les acteurs de cette coordination portent ensemble des projets qu'il y aura lieu de pérenniser, à l'instar du billet d'information « Senior Gazette », du dispositif de terrain « Senior Mobile », etc.

Au cours des prochains mois, la Coordination sociale du CPAS proposera de mener une réflexion sur la thématique de la santé des aînés, en y associant de nouveaux acteurs : les mutuelles, les hôpitaux et maisons médicales, les pharmaciens, etc.

- *Coordination Enfance :*

Pilotée par le Centre de guidance d'Etterbeek, elle rassemble essentiellement les acteurs de la santé mentale, de la petite enfance, de soutien aux enfants et de l'aide à la jeunesse.

- *Coordination Sans-abrisme :*

Elle rassemble depuis quelques mois, outre le CPAS et le service communal de Prévention, la section locale de la Croix-Rouge d'Etterbeek et l'asbl Urban step. Elle s'ouvrira prochainement à des acteurs régionaux de la lutte contre le sans-abrisme afin d'échanger sur le rôle de chacun.

La Coordination Sans-abrisme restera au cœur du dispositif d'accueil hivernal déployé, chaque hiver, sur le territoire communal, et qui sera renforcé au cours des prochains mois.

En effet, dans le cadre du renforcement de la Coordination sociale, les acteurs précités ont été invités à identifier un projet à porter collectivement dans le cadre de la thématique d'accompagnement des sans-abris. Dans ce cadre, la section locale de la Croix-Rouge d'Etterbeek a été soutenue dans son projet d'organiser, dès 2022, des maraudes sur le territoire communal.

- *Coordination Aide alimentaire :*

En 2021, la Coordination sociale du CPAS a rencontré plusieurs acteurs de l'aide alimentaire afin de mieux connaître leurs activités et d'envisager le lancement d'une coordination spécifique qui aurait pour mission de renforcer les synergies à l'échelle du territoire communal. Face à l'engouement des acteurs identifiés, la Coordination Aide alimentaire sera lancée dès 2022.

En parallèle, le CPAS veillera, avec le service communal du Développement durable, de renforcer la politique de récolte des invendus alimentaires aux bénéficiaires des acteurs précités. Une convention-type sera élaborée et une juste répartition des invendus sera proposée.

Le CPAS poursuivra son soutien au projet communal « *Les Légumes bios d'Etterbeek* » dont les récoltes viennent alimenter les rayons de l'Espace Libellule. Par ailleurs, il mènera à bien, courant 2022, le projet de Maraîchage écologique sur ses propres parcelles déjà développé dans la présente note.

- *Coordination Lutte contre la fracture numérique :*

En 2022, la Coordination sociale du CPAS souhaite rassembler les acteurs de la lutte contre la fracture numérique des Etterbeekoises. Sont déjà identifiées comme des partenaires potentiels : le projet éolien, la section locale de la Croix-Rouge, les asbl Animations et Loisirs pour Tous et Urban Step, le service communal de Prévention et la Cellule médiation de dettes du CPAS.

Cette coordination agira de façon complémentaire aux projets spécifiques lancés en 2021 par le CPAS dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique :

- L'ouverture d'un espace public numérique au sein du CPAS ;
- Le projet « Hospital IT », actuellement soutenu par la Fondation Roi Baudoin, est menée en partenariat avec l'asbl Urban Step. Il consiste en l'organisation de formations pragmatiques d'initiation à l'informatique et à l'emploi des nouvelles technologies en faveur d'un public principalement féminin en situation illégale et/ou primo-arrivant ;
- Le projet « Mobil-IT », soutenu également par la Fondation Roi Baudoin, a permis l'engagement d'un animateur chargé d'accompagner les personnes précarisées dans leurs démarches qui est présent auprès de partenaires locaux, c'est-à-dire en dehors des murs du CPAS, afin de toucher un public qui ne passerait pas les portes du CPAS. En plus d'apporter un soutien administratif et un accompagnement dans la lutte contre la fracture numérique, ce service concourt à la lutte contre le non-recours aux droits sociaux des citoyens pouvant prétendre à une aide. C'est aussi un service qui agit sur la dimension préventive ou précoce d'une problématique. En effet, en étant présent en dehors des murs du CPAS, les personnes pourront venir exposer leurs problèmes au préalable, afin d'enrayer le constat trop souvent fait par les équipes selon lequel certaines personnes franchissent les portes du CPAS lorsque les problèmes sont déjà bien développés.
- Enfin, avec le soutien de la Cocom, le CPAS a développé une politique de mise à disposition d'ordinateurs portables aux acteurs associatifs qui souhaitent, plus ponctuellement, mener auprès de leur public, une action de lutte contre la fracture numérique, de formation ou de perfectionnement informatique.

En outre, la Coordination sociale restera mobilisée autour d'autres projets moteurs ou fédérateurs tournés vers les acteurs locaux de l'action sociale :

- Dans le cadre d'un appel à projets annuel, le CPAS poursuivra son soutien aux associations qui souhaitent porter un projet innovant dans la lutte contre la précarité. Il en fera de même dans le cadre de projet visant à soutenir la scolarité des enfants en situation de précarité. En 2021, rappelons que 10 projets différents ont ainsi été soutenus.

- Le CPAS initiera, en 2022, un projet de lutte contre la précarité menstruelle, par la mise à disposition gratuite de serviettes hygiéniques.

Enfin, tel que déjà développé dans la présente note, la Coordination sociale et ses acteurs, devront être mobilisés dans l'élaboration d'un *Plan local de lutte contre la précarité* visant à compléter et renforcer la présente note de politique générale par une vision systémique et de long terme visant l'éradication de la pauvreté sur le sol etterbeekois.

1. Espace Libellule

Rassemblant un vestiaire social, une épicerie sociale et un atelier meubles, l'Espace Libellule permet aux Etterbeekois-es qui rencontrent des difficultés sociales d'acheter, à moindre coût, des produits de première nécessité : vêtements de seconde main, linge de maison, jouets, denrées alimentaires, etc. L'Espace Libellule s'organise comme un « Centre de vie anti-gaspi » où les usagers du CPAS peuvent trouver des solutions concrètes pour consommer mieux, que ce soit de la nourriture, de l'énergie, de l'eau ou du mobilier, et pour mieux gérer leur budget.

Si l'Espace Libellule est un outil véritable dans la lutte contre la pauvreté, il est également devenu un lieu convivial où les usagers ont pris l'habitude de se fréquenter, de tisser des liens sociaux et, ce faisant, de rompre parfois leur isolement social.

L'Espace Libellule a été particulièrement mobilisé tout au long de la pandémie de Covid-19. Son accès a été étendu à l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale et son activité largement promotionnée au sein de la population. C'est ainsi qu'un grand nombre d'étudiants, parfois issus des communes limitrophes, ont pu être soutenus dans le cadre de l'aide alimentaire.

En 2020 et 2021, le CPAS a bénéficié de subsides exceptionnels alloués par l'État fédéral et la Cocom qui ont permis de renforcer l'activité de l'épicerie sociale, par des commandes plus importantes de produits alimentaires et de première nécessité.

A l'avenir, l'épicerie sociale continuera de promouvoir le droit à l'alimentation saine et équilibrée pour chacun. Dans ce cadre, la collaboration avec le projet communal « *Les Légumes bios d'Etterbeek* » sera poursuivie, tandis que le CPAS initiera le projet « *Ferm'ett* » de maraichage écologique sur ses propres parcelles agricoles. Ces deux projets permettront d'alimenter l'épicerie sociale en légumes bios et de saison, tout au long de l'année. Par ailleurs, les ateliers de cuisine seront poursuivis dans le cadre du dispositif d'activation sociale du CPAS.

Le vestiaire social, dont l'activité a été réduite en raison des mesures sanitaires, fera l'objet d'un nouvel essor et la filière de collecte de vêtement, de reprisage et de réemploi sera redynamisée.

Enfin, une réflexion sera menée, au cours de l'année 2022, sur les nouveaux services susceptibles de compléter l'action de l'Espace Libellule. Dans ce cadre, l'offre de fournitures scolaires de base sera étudiée en vue de la rentrée 2022, de même que l'opportunité de lancer une recyclerie sociale.

IV. Maisons de repos

La Fondation Jourdan regroupe les deux maisons de repos et de soins du CPAS : le home Beauport et le home Etterbeek - Baron Lambert. Ensemble, ils permettent, aujourd'hui, l'accueil de 180 résident·e·s en perte d'autonomie ou nécessitant des soins adaptés.

Depuis 2011, le CPAS dispose d'un agrément unique de la COCOM pour l'exploitation des deux sites de la Fondation Jourdan, lesquels regroupent quelques 48 lits MRPA et 132 lits MRS. En 2020, afin d'adapter son offre aux besoins de la population, 30 lits MRS ont été convertis en lits MRPA.

La crise sanitaire et les mesures publiques de lutte contre la pandémie ont durement impacté la vie des résidents et du personnel des maisons de repos. En 2020 et 2021, l'autorité du CPAS a veillé à apporter le soutien nécessaire à supporter la crise et à maintenir la meilleure qualité de vie possible au sein de nos maisons de repos. Cette attention restera vive au cours des prochains mois.

Le CPAS continuera à faire une priorité de l'amélioration des conditions de vie des résidents qu'ils soient en seule perte d'autonomie ou qu'ils nécessitent des soins adaptés. Dans ce cadre, les avis des résidents et de leurs représentants au sein du Comité des homes seront particulièrement écoutés.

Ainsi, le projet « Joie de vivre » qui vise à améliorer le cadre de vie des résidents au sein de la résidence Beauport, par des travaux d'embellissement et de décoration tout au long de l'année, sera poursuivi et renforcé dans ses objectifs.

Tandis que le CPAS a renforcé ses exigences dans le cadre de l'attribution, courant 2020, d'un nouveau marché de production des repas au sein de la résidence, il a veillé, depuis 2022, à la désignation d'un diététicien externe en charge de contrôler l'équilibre alimentaire des résidents et de mener, au sein des maisons de repos, à une stratégie de lutte contre la dénutrition. Il sera essentiel, au cours des prochains mois, de poursuivre l'évaluation de la satisfaction des résidents et des familles.

La qualité des soins prodigués aux résidents fera, elle aussi, l'objet d'une attention constante, en termes d'équipement, d'encadrement et d'évaluation du personnel des maisons de repos. A cet égard, le CPAS renforcera la direction des maisons de repos par l'engagement d'un « adjoint en charge du bien-être des résidents et de la qualité des soins ». Son entrée en fonction est prévue avant l'été 2022.

A court et moyen terme, le taux d'occupation des homes continuera de faire l'objet d'une évaluation constante, plus particulièrement en sections MRS. Pour répondre au risque de sous-exploitation, les initiatives pour renforcer la visibilité et la notoriété des maisons de repos du CPAS seront reprises, après avoir été mises en sommeil au cours de la crise sanitaire. Des moyens budgétaires ont ainsi été réservés afin de diffuser, dans les lieux et les secteurs liés à la personne âgée, une brochure et d'autres supports de présentation et de promotion des homes du CPAS.

A destination des seniors et de leur famille, des journées "portes-ouvertes" seront organisées afin de présenter les services et les conditions de vie au sein des homes. Celles-ci seront réalisées en

collaboration avec des résidents volontaires. Enfin, les maisons de repos continueront à prendre part à la « Semaine des aînés », organisée par le service communal *Contact plus*.

A destination du personnel des maisons de repos, le CPAS déploiera, dès 2022, un plan d'actions visant à améliorer le bien-être au travail et à réduire la charge psychosocial.

Enfin, sans préjudice des objectifs déclinés dans la note de politique générale 2019-2022, l'autorité du CPAS poursuivra, en concertation avec l'autorité communale, son analyse financière, technique et sociale quant à l'exploitation du home Baron Lambert.
