

# Tous ensemble pour un meilleur CPAS !

## Allen mee voor een beter OCMW!

*Le reportage sur le CPAS d'Anderlecht, diffusé par la VRT en novembre 2024 a, à juste titre, fait grand bruit. En tant qu'associations sociales à Anderlecht, nous sommes quotidiennement confrontés dans notre travail à des personnes en situation précaire dont les droits légaux ne sont pas garantis par le CPAS. Ce que nous essayons de soulever depuis 20 ans attire enfin l'attention par le biais d'un simple reportage à la télévision flamande.*

*Les recherches montrent, qu'en raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration et des économies réalisées par les niveaux supra-locaux de gouvernement, les CPAS bruxellois - et donc aussi celui d'Anderlecht - sont de plus en plus sous pression. Mais les problèmes sont loin d'être nouveaux. En outre, ils ne peuvent entraver la sauvegarde des droits des bénéficiaires du CPAS. Les Anderlechtois qui s'adressent au CPAS ne parviennent pas à faire valoir leurs droits ou à obtenir une réponse à leurs questions. L'absence de revenu d'intégration, le non-respect des règles légales et la qualité insuffisante de l'aide enfoncent encore plus dans la pauvreté des personnes déjà en difficulté.*

*Ces dernières années, nous avons eu plusieurs contacts avec des représentants du CPAS, mais nos préoccupations n'ont jamais fait l'objet d'un suivi structurel. Maintenant que le coup d'envoi a vraiment été donné pour un changement au sein du CPAS d'Anderlecht, nous voulons nous asseoir à la table et donner aussi la parole aux ayants-droits. Nous voulons enfin être pris au sérieux et demander une analyse correcte des problèmes et des solutions appropriées.*

### **Pour garantir les droits des bénéficiaires du CPAS nous demandons :**

#### **1. Soyez joignable !**

Les demandeurs d'aide doivent pouvoir se rendre à tout moment à un guichet physique au CPAS. Il est essentiel de réunir les conditions nécessaires à un accueil chaleureux et un espace qui respecte la vie privée des demandeurs. On constate que les lieux où l'on dispose de temps et d'espace pour offrir une écoute ont un impact positif sur la relation entre les travailleurs sociaux et les bénéficiaires du revenu d'intégration. Il faut donc privilégier les services physiques accessibles, comme il y a eu à Peterbos, le magasin gratuit ou l'antenne Vaillance, Kio'sk Anderlecht à Goujonissimo... Des lieux où les gens

peuvent venir poser des questions sans rendez-vous et en toute confiance, des lieux où il y a du temps et de l'espace pour offrir une oreille attentive.

Il est d'intérêt de réduire le délai de rendez-vous à 10 jours maximum.

Aujourd'hui, ce délai est souvent de plusieurs semaines, ce qui prive les personnes vulnérables de droits importants.

Le système actuel du callcenter et de permanence téléphonique des travailleurs sociaux ne fonctionnent pas. Les temps d'attente sont trop longs, les personnes ont rarement un travailleur social au bout du fil et si elles peuvent parler à quelqu'un, elles n'obtiennent pas de réponse à la question posée. Même par courrier électronique, on n'obtient presque jamais de réponse.

Veillez à ce que les dossiers soient suivis et transmis lorsqu'un travailleur cesse de travailler temporairement ou définitivement est primordial.

**2. Respectez le délai légal de 30 jours dans le traitement des demandes :**

La législation relative au CPAS prévoit un délai légal de 30 jours. Nous constatons que les personnes doivent attendre trop longtemps, parfois même plusieurs mois, pour obtenir une décision. Pendant ce temps, les personnes accumulent des dettes pour combler cette période et se retrouvent dans une situation financière encore plus difficile. Une utilisation efficace des données de la Banque Carrefour et un avis automatique en matière de revenu d'intégration pourraient contribuer à raccourcir cette période. Les travailleurs sociaux nous signalent également que des dossiers sont complets, parfois depuis longtemps, mais qu'ils doivent encore recevoir l'approbation du Comité Spécial du Service Social (CSSS). Concrètement, nous souhaitons que des mesures soient prises pour accélérer cette procédure.

**3. Ne mettez pas le revenu d'intégration sociale "en attente" pendant la révision annuelle :**

Lors de la révision annuelle du revenu d'intégration, le paiement est suspendu. Il s'agit d'une pratique illégale qui place les bénéficiaires du revenu d'intégration dans des situations financières très difficiles. La suspension ou la cessation d'un paiement ne peut avoir lieu qu'après une décision du comité. Nous voulons donc que le CPAS respecte la loi et permette la poursuite du paiement jusqu'à ce qu'une décision soit prise.

**4. Appliquez le principe du « Only Once » et évitez de demander des documents déjà reçus ou accessibles :**

Souvent, les mêmes documents sont demandés par les travailleurs sociaux. Soit des documents sont demandés alors qu'ils ne sont pas nécessaires à la demande de revenu d'intégration, comme le contrat de bail, les factures d'énergie, les paiements de la mutuelle, etc... ce qui entraîne souvent des

retards. Soit les documents nécessaires sont déjà disponibles. C'est pourquoi nous demandons que la "loi Only Once" de 2014 soit appliquée par le CPAS. Cette loi vise à éviter aux citoyens et aux entreprises de devoir communiquer à plusieurs reprises les mêmes données d'identification lorsque celles-ci ont déjà été transférées à une autre administration. Il s'agit d'informations provenant des différentes bases de données (via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale) qui sont déjà accessibles au CPAS.

#### **5. Renouvelez la carte médicale à temps**

Nous recevons de nombreuses demandes de personnes dont la carte médicale n'est plus renouvelée ou ne l'est pas à temps. La communication à ce sujet est également déplorable. En conséquence, les gens retardent les soins ou n'ont pas accès aux soins essentiels, ce qui a des conséquences graves sur leur santé et entraîne des coûts plus élevés pour le patient et la société à long terme. L'accès aux soins médicaux est essentiel. Nous souhaitons donc que les cartes médicales soient valables au moins un an et qu'elles soient renouvelées à temps afin qu'il n'y ait pas de période pendant laquelle les personnes n'ont pas accès aux soins auxquels elles ont droit.

Nous demandons au CPAS d'agir, d'élaborer des plans concrets et de prendre des mesures pour améliorer l'accès aux droits et respecter la loi ! En tant que partenaires de la société civile, nous sommes prêts à jouer un rôle actif dans ce domaine et appelons à l'ouverture du dialogue et à une plus grande coopération. Soyons partenaires dans la lutte contre la sous-protection !

#### **Signé par :**

SAAMO, aDAS, Maison d'accueil Parenté, Wijkgezondheidscentrum Medikuregem, CAD De Werklijn, Goujonissimo, Coördination planning-Severine, Pigment vzw