

**BULLETIN COMMUNAL****GEMEENTEBLAD**

N° 4

155<sup>eme</sup> ANNEE-JAARCONSEIL COMMUNAL - GEMEENTERAAD

Séance du - Vergadering van  
7 avril -- april 2021

PRESIDENTE - VOORZITSTER

**CÉCILE JODOGNE**Bourgmestre ff - wnd BurgemeesterSOMMAIRE - KORTE INHOUDSÉANCE PUBLIQUE -- OPENBARE VERGADERINGPOINT(S) INSCRIT(S) À LA DEMANDE DE CONSEILLERS COMMUNAUX -- PUNT(EN) OPGETEKEND OP VERZOEK VAN GEMEENTERAADSLEDEN

La gestion politique actuelle du CPAS ayant mené à des arrêts de travail et à un malaise social persistant (Demande de Monsieur Cédric MAHIEU) -- Het huidige politieke beheer van het ocmw dat geleid heeft tot een sociaal ongenoegen (Verzoek van de heer Cédric MAHIEU) .....	409
La situation au CPAS de Schaerbeek (Demande de Monsieur Matthieu DEGREG -- De toestand in het ocmw van Schaerbeek (Verzoek van de heer Matthieu DEGREG) .....	411
La situation sociale au sein du CPAS de Schaerbeek (Demande de Madame Leïla LAHSSAINI) -- De sociale toestand in het ocmw van Schaerbeek (Verzoek van Mevrouw Leïla LAHSSAINI) .....	412
Un préavis de grève au cpas, la paix sociale est gravement menacée (Demande de Monsieur Georges VERZIN) -- Een stakingsaankondiging bij het ocmw, de sociale vrede ernstig bedreigd (Verzoek van de heer Georges VERZIN) .....	413

12.09.2018

**CONSEIL COMMUNAL DE SCHAERBEEK**  
**GEMEENTERAAD VAN SCHAARBEEK**

**SEANCE DU 07 AVRIL 2021**  
**VERGADERING VAN 07 APRIL 2021**

**PRÉSENTS-AANWEZIG** : Mme-mevr. Cécile Jodogne, Bourgmestre ff-Présidente-wnd Burgemeester-Voorzitster; M.-h. Vincent Vanhalewyn, Échevin-Schepen; M.-h. Mehmet Bilge, Echevin-Schepen; Mme-mevr. Adelheid Byttebier, Échevine-Schepene; M.-h. Frederic Nimal, Mme-mevr. Deborah Lorenzino, MM.-hh. Thomas Eraly, Quentin Van den Hove, Echevin-Schepenen; MM.-hh. Bernard Guillaume, Bernard Clerfayt, Georges Verzin, Emin Ozkara, Sadik Koksal, Ibrahim Dönmez, Abobakre Bouhjar, Mme-mevr. Angelina Chan, MM.-hh. Axel Bernard, Hasan Koyuncu, Mmes-mevr. Done Sonmez, Fatiha El Khattabi, MM.-hh. Taoufik Ben addi, Matthieu Degrez, Mmes-mevr. Claire Geraets, Leila Lahssaini, Myriam Boxus, M.-h. Youssef Hammouti, Mmes-mevr. Fatima Ben Abbou, Leticia Sere, Lucie Petre, MM.-hh. Abdelhakim El Karaoui, Emel Dogancan, Yusuf Yildiz, Mohammed Abkoui, Mmes-mevr. Naima Belkhatir, Emel Kose, Vanessa Loodts, Marie Nyssens, MM.-hh. Hamza BOUKHARI, Cedric Mahieu, Elyass EL YAKOUBI, Mamadou Bah, kevin likaj, mohamed echouel, Conseillers communaux-Gemeenteraadsleden; M.-h. Philippe Den Haene, Secrétaire Communal Adjoint-Adjunct gemeentesecretaris.

**ABSENTS-AFWEZIG** : M.-h. Michel De Herde, Échevin-Schepen; Mmes-mevr. Sihame Haddioui, Lorraine de Fierlant, Echevin-Schepenen; M.-h. Arnaud Verstraete, Conseiller communal-Gemeenteraadslid.

**EXCUSÉS-VERONTSCHULDIGD** : -

**EN DÉBUT DE SÉANCE-IN HET BEGIN VAN DE VERGADERING** : -

**Mme Jodogne**, Bourgmestre, préside l'assemblée qu'elle ouvre en séance publique à **17 heures et 40 minutes**.

De openbare vergadering wordt geopend om **17.40 uur** onder voorzitterschap van **mvr. Jodogne**, Burgemeester.

Elle est satisfaite au prescrit de l'article 89 de la nouvelle loi communale et le procès-verbal de la séance du **31/03/2021 (18:30)** est tenu sur le bureau à la disposition des membres du Conseil.

Er wordt voldaan aan de voorschriften van artikel 89 van de nieuwe gemeentewet en de notulen van de vergadering van **31/03/2021 (18:30)** zijn ter beschikking van de raadsleden ter tafel neergelegd.

En raison de la crise sanitaire COVID-19, ce conseil communal a lieu en visioconférence (Zoom)  
Wegens de gezondheids crisis Covid-19 heeft deze vergadering plaats via visio-conferentie.(Zoom)

**COMMUNICATIONS – MEDEDELINGEN**

\* \* \* \* \*

Mme. Querton, Présidente du CPAS, Mme Vanwissen, Secrétaire-générale du CPAS, M. Malingreau, Directeur financier du CPAS, ainsi que Mme. Robaj, Mme. Catherin, Mme. Desmedt, Mme. Gehenot, Mme. Hingue, Mme. Malamba Kifaya, Mme. Ouchen, M. Ben Moha, M. Kara, M. Manalis et M. Van Herzeele, Conseillers CPAS, assistent à la réunion -- Mevr. Querton, Voorzitster van het ocmw, Mevr. Vanwissen, Algemeen Secretaris van het ocmw, de h. Malingreau, Financieel Directeur van het ocmw, alsook mevr. Robaj, mevr. Catherin, mevr. Desmedt, mevr. Gehenot, mevr. Hingue, mevr. Malamba Kifaya, mevr. Ouchen, de h. Ben Moha, de h. Kara, de h. Manalis en de h. Van Herzeele, Ocmw raadsleden, nemen deel aan de vergadering.

\* \* \* \* \*

**SEANCE PUBLIQUE - OPENBARE VERGADERING**

POINT(S) INSCRIT(S) À LA DEMANDE DE CONSEILLERS COMMUNAUX -- PUNT(EN) OPGETEKEND OP VERZOEK VAN GEMEENTERAADSLEDEN

**Ordre du jour n° 1 -- Agenda nr 1**

**La gestion politique actuelle du CPAS ayant mené à des arrêts de travail et à un malaise social persistant (Demande de Monsieur Cédric MAHIEU)**

**Het huidige politieke beheer van het ocmw dat geleid heeft tot een sociaal ongenoegen (Verzoek van de heer Cédric MAHIEU)**

**Madame la Bourgmestre ff** : Bien sûr. Donc bonjour aux personnes qui nous ont rejoint pour ce Conseil communal dédié au CPAS. Donc, nous allons d'abord écouter les 4 interpellant qui avaient inscrit ces questions. On a dans l'ordre la question de Monsieur Mahieu, ensuite l'interpellation de Monsieur Degrez, celle de Madame Lahssaini et celle de Monsieur Verzin. Je rappelle à chacun des orateurs qu'ils ont 5 minutes pour développer leur question, et le Secrétaire communal adjoint est à mes côtés pour pouvoir être le maître du temps et me signaler donc, le temps qui s'écoule. Ensuite, ceux qui souhaitent se joindre au débat auront la parole. Dans leur cas, c'est 2 minutes. Vous aurez ensuite la réponse de la Présidente et de ses collaborateurs, et de notre échevin qui a la tutelle sur le CPAS. Et ensuite, il y aura donc la réplique pour les 4 interpellant. Et la réplique est de 2 minutes. Voilà donc comment se passera le déroulement. S'il y a des questions pour les conseillers de l'Action Sociale, ces questions seront posées lors de l'interpellation d'un conseiller qui voudrait se joindre avec une question. Ils sont là en tant qu'experts, donc ils ne participent pas au débat. Ils sont là s'il y a des questions qui s'adressent plus spécifiquement aux conseillers de l'Action Sociale. Je voudrais rappeler aussi que ce Conseil se fait bien dans le cadre de la situation sociale actuelle au CPAS et donc, que nous allons pouvoir débattre de ce point, et nous allons commencer tout de suite, sauf s'il y a des questions sur le temps de parole ou l'ordre des débats, mais donc, nous nous inscrivons dans le règlement normal d'un Conseil communal, donc avec les 4 points à l'ordre du jour, la discussion qui s'en suivra, la réponse, les répliques, et nous en aurons normalement terminé avec ce Conseil communal. Pas de questions ? Nous allons donc tout de suite commencer en passant la parole à Monsieur Mahieu.

**Monsieur Mahieu** : Bonsoir à tout le monde. Un bonsoir particulier à toutes les citoyennes et tous les citoyens qui nous regardent, et donc parmi eux, de nombreuses collaboratrices et collaborateurs du CPAS qui, pour l'instant, travaillent dans des conditions qui sont extrêmement difficiles. Et donc, je voudrais vraiment les féliciter pour tout le travail qu'ils réalisent aujourd'hui et les jours précédents. Je voudrais rappeler quand même qu'on est ici dans un Conseil communal extraordinaire, qui a été convoqué par l'opposition suite au refus de la majorité de tenir un débat public sur la situation sociale au CPAS, et que donc, c'est bien acculé par cette demande de Conseil communal extraordinaire, que la majorité daigne permettre d'avoir ce débat public. Alors, je dois vous dire qu'après deux ans de fonctionnement de votre majorité au sein du CPAS, nous sommes très inquiets par rapport à la gestion politique de celui-ci. Nous l'avons déjà dit plusieurs fois, il y a beaucoup de difficultés, beaucoup de dysfonctionnements, et il y a aussi, pour nous, une vraie dérive libérale qui est en train de se mettre en place. Et on l'a encore vu dernièrement avec le fait que le CPAS aujourd'hui, préfère travailler avec des entreprises privées pour l'extra-scolaire plutôt qu'avec des acteurs de l'associatif schaarbeekois. Nous identifions, au stade actuel, 5 points d'attention majeurs. Le premier, c'est le paiement en temps et en heure des citoyens bénéficiaires. Le CPAS a connu, il y a près d'un an, une crise majeure qui était liée à la mise en place du nouveau logiciel de gestion. Durant de nombreux mois, beaucoup de citoyens bénéficiaires ont perçu avec parfois beaucoup de retard leurs allocations. Encore aujourd'hui, personne ne peut nous dire avec exactitude combien de citoyens ont été lésés et durant combien de temps. Cela a eu un impact majeur pour ces personnes avec de faibles revenus. Certaines se sont même retrouvées à la rue, faute de pouvoir payer leur loyer. Nous regrettons qu'à l'époque, la Présidente ait limité la hauteur des aides d'urgence, ce qui aurait permis de trouver certaines solutions. La prime Covid de 50 euros a également connu plusieurs mois de cafouillage. A ce jour, aucune excuse officielle n'a été prononcée, ce qui est regrettable. Enfin, il n'y a toujours pas de monitoring mis en place, ni d'indicateur de gestion qui

permettrait d'anticiper une nouvelle crise. Nous demandons que la mise en place de ce monitoring et d'indicateur de performance soit une priorité. Et que cet indicateur fasse l'objet d'une présentation trimestrielle, par la Présidente, au Conseil communal. Le second point d'attention majeur, pour nous, c'est le malaise social persistant. Les équipes sont épuisées, les services de base ont du mal à être rendus, tant par les équipes de première ligne que par les maisons de repos. L'absentéisme reste important. Le turn-over continue à être extrêmement important lui-aussi. Les équipes ne sont toujours pas complètes, sans parler des cadres qui sont exsangues depuis deux ans. Le Secrétaire général a été remplacé avec beaucoup de retard suite à sa mise à la pension. Et la Secrétaire générale adjointe, après de longs mois de maladie de longue durée, a décidé de se réorienter. Sur 11 directeurs de département, la gestion actuelle a abouti à 5 démissions, une mise à l'écart et un licenciement, malgré, d'ailleurs, un dépôt de plainte pour harcèlement, ce qui pose question dans le chef d'un employeur public. Au niveau des adjoints et responsables d'équipe, 6 démissions, 5 maladies de longue durée et au moins 12 postes de cadres non pourvus. Le malaise au sein de l'institution est vraiment énorme. Un climat extrêmement malsain, nocif et destructeur a été mis en place par le management actuel de la Présidente. Il est temps d'enfin réagir ! Pour la première fois depuis 30 ans une grève s'est produite au CPAS. Je voudrais entendre les conseillers de l'Action Sociale sur ce qu'ils pensent du climat managérial actuel. Par rapport à l'accord social qui a été trouvé avec les organisations syndicales, je voudrais savoir si l'ensemble de la majorité l'endosse et donnera donc les moyens budgétaires nécessaires dans le cadre du Plan financier 2022-2024. Je voudrais aussi savoir quel sera encore le rôle donné au manager de crise suite à cet accord. Le 3<sup>ème</sup> point d'attention, c'est la mise en place des nouvelles lignes de conduite et leur impact tant sur le travail des assistants sociaux que des assistants sociaux en chef, ou encore sur les citoyens bénéficiaires. Le manque de cohérence actuel dans l'analyse des dossiers sociaux est à déplorer. L'absence de clarté et de transparence a tendance à accentuer la disparité de traitement des allocataires sociaux, sans parler de l'augmentation accrue de la souffrance psychique des assistants sociaux qui n'ont ni lignes claires, ni prise de position précise pour pouvoir gérer une charge de travail pesant sur leurs épaules. La rédaction et discussions de ces lignes de conduite doit enfin devenir une priorité afin de rendre le travail des travailleurs sociaux plus fluide et plus qualitatif, toujours évidemment dans l'intérêt des citoyens bénéficiaires. Le 4<sup>ème</sup> point d'attention, c'est la confusion des rôles dans le chef de l'Ombudsman. Normalement, un Ombudsman est chargé de défendre les droits des citoyens face aux pouvoirs publics. Son impartialité et son apparence de neutralité doivent être totales. Or, il s'avère que les responsabilités actuelles et passées de l'Ombudsman sont confuses et plurielles, mettant à mal tant son positionnement neutre vis-à-vis des demandes faites par les citoyens que pour les aspects liés aux enquêtes et aux recommandations à faire à l'Administration. A ce jour, la rédaction des lignes de conduites a, par exemple, été confiée à l'Ombudsman, ce qui met quand même à mal sa neutralité puisqu'il y a lieu de penser à ce stade que l'apparence d'impartialité et l'objectivité est mise à mal. Pourra-t-il encore avoir une neutralité exemplaire et proposer un service qualitatif et complet aux citoyens schaarbeekoïses ? La même question se pose par rapport aux aides urgentes et au secret professionnel qui devrait normalement y être de mise. Enfin, le 5<sup>ème</sup> et dernier point d'attention majeur, c'est le dévoiement des outils de comm' au CPAS. La gestion politique actuelle accorde beaucoup plus d'importance à la comm' par rapport au travail de fond et les outils de communication du CPAS sont appropriés à des fins de promotion personnelle de l'image de la Présidente. Un exemple criant est la page Facebook du CPAS 1030 dans laquelle la plupart des posts cite la Présidente ou montre une photo d'elle. Nous demandons l'application de la règle de neutralité de la communication institutionnelle au CPAS comme elle l'est pour les réseaux sociaux de la Commune. Il y a un budget de 67.500 euros qui est prévu cette année-ci pour des dépenses de communication. Nous demandons sa suppression en cette période difficile. Nous nous interrogeons vraiment sur la dépense de 30.000 euros pour des spots, des mini-JT. Je pense qu'avec 30.000 euros on aurait pu acheter beaucoup d'ordinateurs portables pour le télétravail des équipes. Simplement, nous demandons alors que la majorité se ressaisisse et ramène le calme et la sérénité dans les équipes en recadrant la Présidente. Nous avons déjà dit, il y a un an, que la confiance à l'égard de la présidente était déjà fortement ébranlée, aujourd'hui, pour nous, elle n'existe plus. Mais je voudrais entendre les conseillers de l'Action Sociale à ce sujet et savoir si eux ont encore confiance en la présidente. Je vous remercie.

Ordre du jour n° 2 -- Agenda nr 2**La situation au CPAS de Schaerbeek (Demande de Monsieur Matthieu DEGREGZ)****De toestand in het ocmw van Schaarbeek (Verzoek van de heer Matthieu DEGREGZ)**

**Monsieur Degrez** : Je vous remercie Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les échevins, chers collègues. Les conséquences sociales de la crise sanitaire sont dramatiques pour de nombreux schaarbeekois. Tout indique qu'une crise économique suivra la crise sanitaire. Le second semestre 2021 sera dur sur le plan social et économique. Or Schaerbeek et son CPAS doivent être prêts à aider, soutenir et accompagner nos concitoyens qui souffrent. Et pourtant, nous sommes nombreux à avoir des craintes par rapport à ceci. Comme mon collègue Mahieu l'a souligné, en 2020 d'importants retards dans le paiement des aides aux usagers avaient été constatés. En fait ce sont quelques 3.000 bénéficiaires qui ont été impactés par ces retards, soit environ 45% des bénéficiaires. C'était, et c'est inacceptable. Ces retards ont plongé de très nombreux citoyens bénéficiaires dans le désarroi : impossibilité de payer leur loyer, les factures d'énergie ou de soins, ou encore les frais scolaires. Ces retards n'ont été résorbés que grâce à la mobilisation des travailleurs du centre. Et je tiens ici à saluer les équipes d'assistants sociaux et leurs collègues du support administratif, qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour venir en aide aux citoyens bénéficiaires. Depuis le premier confinement des moyens nouveaux ont été alloués par l'Etat fédéral et la Région aux CPAS du pays. Au moment du vote du budget 2021 du CPAS, nous avons compris que ces moyens nouveaux avaient été sous-utilisés. En fait, le CPAS de Schaerbeek a tardé à mettre en place une cellule Covid spécialisée pour la gestion de ces subventions spécifiques au nouveau public frappé par la crise : les indépendants, les jeunes. Cette cellule spécialisée ne fonctionne que depuis décembre 2020, soit 9 mois après l'éclatement de la crise Covid. J'aimerais entendre la Présidente là-dessus. Le télétravail est donc la norme. Malgré qu'ils doivent utiliser leur matériel et payer une connexion internet suffisante, les travailleurs du centre n'ont reçus aucune prime ou indemnité forfaitaire pour le télétravail. Or un règlement pour le télétravail avait pourtant été voté et un montant de 135.000 euros à titre d'indemnité forfaitaire de télétravail a bien été inscrit au budget 2021. Il a fallu une grève générale décrétée par les travailleurs du CPAS et la tenue d'un Conseil de l'Action sociale extraordinaire demandé par l'opposition pour que soit voté l'engagement des autorités du CPAS de payer l'indemnité forfaitaire du télétravail avec effet rétroactif au mois de mars 2020. Une victoire donc pour les travailleurs. Pour quel motif cette indemnité forfaitaire n'a pas été versée plus tôt aux travailleurs du centre et pourquoi ? A-t-il fallu le blocage complet du CPAS par une grève des agents pour que ce droit soit pleinement alloué ? Le cadre des assistants sociaux n'est pas rempli. Certains assistants sociaux gèrent plus de 200 dossiers individuels, ce qui rend impossible tout travail d'accompagnement social de qualité. Il faut engager plus d'assistants sociaux. Le cadre doit être rempli. Sous réserve d'une évaluation objective, est-ce qu'une augmentation du cadre ne devrait pas être envisagée et ce faisant, un accord de la Commune pour une augmentation de la dotation communale ? Je vais le dire autrement : est-ce que le Collège peut prendre aujourd'hui l'engagement de revoir à la hausse la dotation communale, si une augmentation du cadre est nécessaire pour que le CPAS remplisse correctement ses missions ? J'espère avoir une réponse claire cette fois-ci. Ce point me paraît essentiel et justifie beaucoup la tenue de cette réunion. Les priorités budgétaires du CPAS doivent être revues. Un budget de 67.500 euros pour la communication externe du CPAS, qui visiblement semble surtout dédié à la communication personnelle de la Présidente n'a absolument aucun sens. Ces dépenses sont inacceptables quand on connaît les conditions de travail au sein du CPAS et les demandes des usagers. Ne pourrait-elle pas plus utilement, cette somme, être consacrée à dynamiser la communication en vue d'améliorer le recrutement de nouveaux travailleurs sociaux ? Beaucoup de travailleurs du CPAS sont à bout. Lors des arrêts de travail, j'ai rencontré des travailleurs qui aiment leur métier, mais qui parfois craquent face à la charge de travail. Nous devons les entendre. Un geste au moins aurait été d'ailleurs d'inviter un de leur représentant. L'absentéisme explose. Dans les fonctions dirigeantes, il y a eu de très, très nombreux départs. Les dysfonctionnements sont trop nombreux et ce sont les travailleurs et les usagers qui en paient les conséquences. Vu la situation au CPAS de Schaerbeek et l'impact sur de nombreux schaarbeekois, il est plus que temps d'avoir une réaction forte des autorités communales. Quel va enfin être l'implication concrète de l'échevin de tutelle ou du collège ? je rappelle par ailleurs que la loi autorise le Bourgmestre ou la Bourgmestre à présider les réunions du Conseil de l'Action Sociale. Est-ce qu'une reprise en main n'est pas nécessaire, vu les dérapages que nous avons constatés.

Tant le management que les prises de positions de la présidence du CPAS sont décriées. Et nous avons de vives craintes sur la rédaction des lignes de conduite relatives à la politique sociale. Alors soyons extrêmement clairs : les socialistes n'accepteront pas une réforme des lignes de conduite défavorables aux droits des citoyens-bénéficiaires. J'aurais une question particulière vu l'ensemble des dysfonctionnements que nous avons constatés, pour les conseillers de l'Action Sociale : est-ce que vous avez encore réellement confiance dans la présidence et la direction de ce CPAS, Permettez-moi de conclure en disant ceci : nous ne sommes pas ici pour instruire un procès contre l'un ou l'autre. Le parti socialiste sera toujours du côté des solutions pour tous les citoyens et leur bien-être. Mais nous avons peur du devenir de l'institution CPAS face aux dommages que la direction actuelle, singulièrement sa Présidente, lui inflige. Nous demandons à la majorité de se ressaisir et si quelques forces progressistes s'y trouvent encore, ce dont on peut douter, qu'elles apposent alors un recadrage sévère de la direction du CPAS et la garantie d'une politique sociale humaine et respectueuse des usagers et de leurs droits j'ai dit et je vous remercie

### Ordre du jour n° 3 -- Agenda nr 3

#### **La situation sociale au sein du CPAS de Schaerbeek (Demande de Madame Leïla LAHSSAINI)**

#### **De sociale toestand in het ocmw van Schaarbeek (Verzoek van Mevrouw Leïla LAHSSAINI)**

**Madame Lahssaini** : Merci Madame la Bourgmestre, Madame la Présidente du CPAS. Cela nous semblait essentiel d'avoir une réunion publique sur la situation du CPAS, et avec la présence de Madame Querton, la Présidente du CPAS, pour répondre concrètement aux questions et préciser la sortie de crise qui est envisagée au sein de notre CPAS, mais de façon vraiment précise. Lors du précédent Conseil communal, Madame Querton, vous étiez absente et c'est très regrettable, nous l'avons souligné. C'était même incompréhensible, vu la situation extraordinaire au sein du CPAS. On est face à un mouvement social historique qui s'y joue et vous n'avez pas trouvé nécessaire de venir assister au débat qui concerne le CPAS au Conseil communal. Cela confirme pour nous le mépris. C'est une attitude qu'on connaît trop souvent depuis le début de la mandature. Il faut maintenant accepter que la gestion n'est pas bonne, et accepter votre responsabilité ainsi que celle de la majorité communale. Ce soir vous êtes présente et nous espérons une réponse plus claire et en profondeur. Plus claire en tout cas que celle reçue par Monsieur Eraly, l'échevin de tutelle, la semaine passée, parce que son intervention ne permettait pas du tout de prendre la mesure de la crise. On évoquait par exemple, uniquement l'engagement de 5 personnes en tant qu'assistants sociaux. Ce n'était pas sérieux. Nous sommes donc satisfaits qu'un débat public ait lieu, mais nous regrettons le refus du Collège de ne pas permettre des représentants des travailleurs d'être là ce soir. Les conseillers du Conseil de l'Action Sociale ont été invités en tant qu'experts, et c'est très bien. Mais les travailleurs du CPAS sont les vrais experts de leur situation et sont les mieux placés pour nous expliquer concrètement leur situation qu'ils vivent depuis des mois, et ce dont ils ont besoin pour que le travail s'améliore. La direction du CPAS sera présente, on aura sa version, mais cela nous semblait évident que les travailleurs doivent aussi être présents pour donner leur vision de la situation, c'est aussi une question de démocratie et de transparence, puisque les Conseils communaux sont publics et les schaarbeekoises et schaarbeekoises, et les bénéficiaires du CPAS, ont le droit d'entendre de la bouche des travailleurs ce qu'ils défendent concrètement. Alors, sur le fond du dossier, le premier point, bien sûr, le plus important, c'est le manque de personnel criant au CPAS. La situation est dramatique et nous la dénonçons depuis longtemps. L'année passée, nous avons pointé des retards extrêmement nombreux dans le traitement des dossiers. Dès l'année passée, nous avons dénoncé votre gestion managériale, Madame Querton, la volonté et la satisfaction de faire des économies sur le budget du CPAS alors que les besoins, tant des travailleurs que des bénéficiaires, étaient criants. La surcharge de travail et le manque de moyens sont dénoncés depuis des mois. Les travailleurs croulent sous le travail. Lorsque nous les avons rencontrés, lors des arrêts de travail, ils nous ont dit qu'ils devaient gérer parfois jusqu'à 240 dossiers par personne. Et en moyenne, c'est plutôt autour de 180, mais ce qui est déjà bien trop, puisque la norme devrait se situer autour d'une petite centaine de dossiers, pour faire un suivi correct. Il y a un manque énorme de personnel, que ce soit des assistants sociaux ou du personnel administratif. Il y a aussi des manques dans la formation à l'entrée en service. Et aussi par la suite, des difficultés, par exemple, la gestion du programme informatique. Depuis la crise sanitaire, les travailleurs, en tout cas une grande partie d'entre eux, doivent travailler de chez

eux, avec leur propre matériel et les frais de travail n'ont pas été indemnisés, ce qui est assez incompréhensible. Et les PC portables n'ont pas non plus été fournis. A présent, on apprend que les ordinateurs ont bien été commandés, mais la livraison est particulièrement lente et ne sera apparemment finalisée qu'à la fin de l'année 2021. C'est une des questions. Comment ça se fait ? Comment c'est possible d'être aussi lent ? Malgré cela, les travailleurs se sont donnés sans compter pour tenter de servir au mieux les citoyens qui en ont énormément besoin. Il faut les remercier et souligner leurs efforts quotidiens. Et il a fallu attendre des arrêts de travail quotidiens et un jour de grève pour que leur message soit enfin pris au sérieux et entendu. Alors finalement, la semaine passée, on a appris qu'un accord est intervenu entre les représentants des travailleurs et la direction du CPAS. Là encore, il faut saluer la persévérance des agents et saluer les éléments positifs de cet accord. Il y aura une indemnité pour le télétravail, enfin, et une indemnisation depuis le début du confinement, en mars 2020. Et on va fournir des PC portables d'ici la fin de l'année. Et on promet enfin de remplir les cadres des assistants sociaux. Mais nous avons quand même de nombreuses questions suite à cet accord. D'abord, pourquoi est-ce qu'il a fallu attendre tellement de temps avant que vous réagissiez ? Et là je m'adresse autant à la Présidente du CPAS qu'à la majorité, qu'à la tutelle du CPAS de la Commune. Sur le contenu de l'accord, il nous faut absolument des précisions quant au timing qui est prévu. Pourquoi est-ce qu'il a fallu plus d'un an pour fournir des PC portables ? Pourquoi est-ce qu'on ne peut pas aller plus vite ? Et quels sont les délais fixés pour l'engagement du personnel supplémentaire ? Quand on va sur le site internet du CPAS, par exemple, il n'y a aucune offre d'emploi pour des assistants sociaux. Alors, c'est quand même un peu bizarre si c'est la priorité des priorités d'engager des assistants sociaux. Et puis, il y a la question du budget. Quel est le budget qui est dégagé pour tout cela ? Parce qu'on a vu une grande satisfaction l'année passée sur le fait qu'on fait des économies sur le budget, des économies d'1,5 millions d'euros. On croit que le management se fait comme dans une entreprise privée, qu'on engage un manager de transition qui parle de plus de rentabilité, alors qu'il y a des milliers de dossiers en retard pour le paiement d'une aide essentielle pour des milliers de schaarbeekoïses. Sur ce point-là aussi, c'est à la majorité communale aussi qu'il faut s'adresser, parce qu'il y a bien un accord sur ce point au sein de la majorité. Vous avez tous approuvé ce budget. Il y a aussi une discussion concernant les grades des travailleurs. Des travailleurs qui sont en grade E et D mais qui exercent une fonction d'un grade supérieur et il est vraiment urgent que ces grades soient revus, et sur cette question-là aussi on a besoin d'un timing plus précis, parce que l'accord est assez flou sur ce point. Il ne faudrait pas que la mobilisation forte des travailleurs soit à nouveau trahie en les laissant dans la situation actuelle encore des mois. Donc, il nous faut réellement des réponses convaincantes ce soir, Madame Querton, mais aussi les membres de la majorité communale. Il faut un ton clair, un suivi très serré de la part des travailleurs, mais aussi de la part du Conseil communal. Parce que sans amélioration rapide de la situation, il faudra tirer les conséquences politiques de tout ça et admettre une rupture de confiance dans ce texte. Un autre point, pour terminer, c'est la sécurité au travail des employés qui ne sont pas en télétravail. On a appris aujourd'hui qu'au service du call-center du CPAS, il y a 16 travailleurs qui ont été testés et que 9 de ces 16 travailleurs sont atteints par le Covid, dont 3 gravement, et une personne est hospitalisée. On nous a indiqué aussi que, jusqu'à présent, les travailleurs de l'accueil du CPAS sont toujours séparés par des cartons et non par du plexi glace. Est-ce que vous pouvez confirmer cette situation et qu'est ce qui est fait pour y remédier parce que c'est dramatique. Bref, voilà, il nous faut des réponses claires et précises. Il y a des problèmes dramatiques de management et il faut un changement de cap radical. Je vous remercie.

#### **Ordre du jour n° 4 -- Agenda nr 4**

#### **Un préavis de grève au cpas, la paix sociale est gravement menacée (Demande de Monsieur Georges VERZIN)**

#### **Een stakingsaankondiging bij het ocmw, de sociale vrede ernstig bedreigd (Verzoek van de heer Georges VERZIN)**

**Monsieur Verzin** : Merci Madame la Bourgmestre ff, chers collègues, il a fallu l'unanimité des partis d'opposition, d'abord au CPAS et maintenant au Conseil communal, pour faire droit à la demande de parole des travailleurs du CPAS qui ont été obligés de se mettre en grève pour faire entendre leur voix, leur désarroi et leur colère. En commençant cette intervention, je ne peux m'empêcher de dire combien une nouvelle fois vous avez abîmé notre démocratie, la semaine dernière, en interrompant brutalement

les 4 interpellations de l'opposition. Ceci témoigne, à mon sens, du malaise évident de votre majorité, puisque vous aviez vous-même inscrit ces 4 interpellations à l'ordre du jour. Ce qui démontre combien vous partagez, sans le dire, non seulement nos inquiétudes, mais aussi notre conviction que la majorité actuelle du CPAS était en fait incapable d'apporter des réponses structurelles et dialoguer positivement avec les travailleurs. Si pour la première fois depuis 30 ans, les travailleurs du CPAS se sont mis en grève, ce n'est pas parce qu'ils avaient des revendications essentiellement barémiques, c'est surtout, et ils nous l'ont dit quand nous étions avec eux devant la porte du CPAS, c'est parce qu'ils ont été mis dans l'impossibilité d'apporter des réponses à l'urgence sociale auxquelles ils sont confrontés jour après jour, et de plus en plus. Et alors qu'au même moment, le nombre de travailleurs sociaux, lui, décroît en sens inverse. Imaginez donc un CPAS où plus de 200 dossiers sont gérés par les assistants sociaux, par personne, alors que dans d'autres communes bruxelloises, Ixelles, par exemple, on est à 80, 90 dossiers. Imaginez une réforme entre le middle-management et la direction des assistants sociaux sans aucun dialogue, alors que, effectivement, des réformes sont nécessaires. Mais sans dialogue avec les travailleurs, comment voulez-vous que ça réussisse ? Imaginez aussi le nombre d'engagements non réalisés d'assistants sociaux, qui se cumulent avec les départs et les démissions en chaîne depuis des mois et des mois, en ce compris des cadres majeurs et des assistants sociaux nombreux du service du CPAS. A cela s'ajoute évidemment le non-remboursement des frais de télétravail, depuis le mois de mars 2020, le nombre, des dizaines, de PC manquant, pour effectivement pouvoir télétravailler. Des fonctionnaires qui font des tâches nettement au-dessus de leur niveau de compétence et qui sont restés au niveau D, au niveau E, alors qu'ils méritent, à tout le moins, de passer au niveau C. En mars 2020, j'avais indiqué que notre confiance envers la Présidence était fortement ébranlée. Souvenez-vous, plus de 3.000 dossiers sociaux étaient en attente de liquidation et de paiement, depuis des mois, des mois et des mois. Aujourd'hui, nous sommes un an plus tard. Les événements démontrent qu'il a fallu que notre position fasse convoquer un Conseil extraordinaire du CPAS, qui a permis d'obtenir un accord avec les travailleurs. Quelle-est donc, encore, la capacité de sa Présidente et du Conseil de la majorité de l'Aide Sociale, à honorer les engagements qu'elle vient de prendre ? Ils sont importants, puisqu'il s'agit non seulement de rembourser des frais, d'alléger le travail des assistants sociaux, de mettre en ordre des dossiers administratifs, pour que les choses aillent plus vite, de poursuivre la réorganisation, d'engager les assistants sociaux nécessaires. Et j'en passe. Et de plus important encore. La question est donc de savoir si la majorité Ecolo-Liste du Bourgmestre est en mesure aujourd'hui de garantir la bonne exécution de cet accord, alors que, manifestement, elle n'est pas en mesure de le faire à travers les conseillers de l'Aide Sociale. Quelle-est encore la confiance que les conseillers de l'Aide Sociale peuvent donc avoir, et je leur pose la question, dans la majorité au CPAS ? Je pense qu'il devrait effectivement y avoir un véritable vote de confiance qui sera posé au prochain Conseil de l'Aide Social, le 21 avril prochain, mais la parole leur appartient. C'est à eux d'exprimer profondément leur opinion. Et donc, à travers cela, nous attendons à présent un engagement ferme et définitif du Collège tout entier, dans l'ensemble de ses composantes, et surtout sa composante la plus progressiste, à savoir Ecolo-groen, à garantir les mesures qui viennent d'être prises, qui ont effectivement un important impact budgétaire. Nous demandons que votre Collège.....de ces mesures par les conseillers de l'Aide Sociale, principalement des conseillers Ecolo-groen, qui jusqu'à présent, jouent souvent les abonnés absents. Je demande enfin un reporting trimestriel de l'échevin qui a la tutelle sur le CPAS sur le respect des engagements via la commission du Conseil communal. Et pour terminer, je voulais dire quelque chose d'encore plus important : si la Présidente, manifestement, depuis 2020, n'a plus notre confiance et celle des conseillers de l'opposition, pour regagner la confiance des travailleurs, votre majorité, et principalement sa composante Ecolo-groen doit aujourd'hui, publiquement, devant les travailleurs, devant les citoyens bénéficiaires, devant notre population toute entière, s'engager pour effectivement permettre au CPAS d'assumer les missions essentielles en cette période de crise Covid, qu'elle a à assumer, et qui, malheureusement, aujourd'hui, ne fonctionnent absolument pas à cause des problèmes que j'ai déjà soulignés dans cette intervention. Je vous remercie d'avoir écouté et j'attends avec impatience vos réponses à ce sujet. J'ai dit.

**Monsieur Bouhjar** : Merci Madame la Présidente. Chers membres du Collège, chers collègues, nous vivons une période extraordinaire, et ce soir, un Conseil communal extraordinaire. Pour des raisons extrêmement particulières liées à la gestion du CPAS. En tant que chef de groupe du parti socialiste, nous prenons surtout la parole pour défendre les personnes, les masses populaires, celles qui ont le moins d'audience, celles qui sont plus victimes des dysfonctionnements au CPAS, celles qui se plaignent le moins du confinement, parce que eux, c'est quasiment toute l'année, quasi tout le temps qu'ils n'ont pas les moyens, ce ne sont pas eux qui ont la capacité de pouvoir recevoir, ce ne sont pas les personnes



qui se plaignent de ne pas pouvoir aller faire un massage ou un soin du visage, parce qu'ils n'en ont pas les moyens. Et donc, nous demandons à ce que cette majorité-là se ressaisisse, très clairement. Depuis le début de cette législature, nous sommes spectateur d'un affaiblissement de cette majorité. Il y a eu des démissions. Vous avez une majorité faible au Conseil communal, vous avez une majorité faible au Conseil de l'Action Sociale. Nous avons un Bourgmestre, qui va sur des plateaux, et qui dit : je suis un Bourgmestre en congé. Il y a un ex-échevin qui cumule pendant un an et demi, des chamboulements au sein du Collège. C'est donc une demi-surprise de voir tous ces dysfonctionnements au sein de ce CPAS. Et je rejoins Monsieur Verzin dans sa demande qu'il n'est pas possible aujourd'hui de faire comme si de rien n'était, et de dire : oui, tout va bien, on organisera telle réunion, il y aura un reporting dans 3 mois ou dans 6 mois. Il est très clair que le groupe socialiste demandera également un vote de confiance au sein du Conseil de l'Action Sociale. Ce n'est pas possible de continuer de la sorte. Pour le parti socialiste, les choses sont très claires, il est impossible de pouvoir continuer de cette façon-là. Merci.

**Madame la Bourgmestre ff** : Merci Monsieur Bouhjar. Je me trompe peut-être, mais donc je n'ai pas noté de question ?

**Monsieur Bouhjar** : Ma question, elle est simple, nous demandons, c'est une demande, très claire. Il n'y a plus de question. Pour nous il n'y a pas de doute, la confiance n'est plus là.

**Monsieur Dönmez** : Merci Madame la Présidente. Je ne vais pas répéter tout ce que mes collègues ont dit avant moi, juste attirer l'attention de l'ensemble de ce Conseil sur un aspect un peu différent de la crise du CPAS que nous vivons actuellement. Contrairement aux déclarations que j'estime très maladroites de la Présidente du CPAS, la Covid n'a pas touché toutes les personnes de la même manière. Selon l'observatoire du social et de la santé, que j'ai eu l'occasion d'auditionner, en tant que membre de la commission spéciale Covid du Parlement bruxellois, la crise sanitaire a accentué les inégalités et encore plus plongé les plus précaires dans la difficulté. Ces auditions ont mis en évidence toute l'importance des CPAS et de leurs travailleurs. Ces travailleurs de premières lignes, qui absorbent pour le moment une masse de travail insupportable, comme l'ont dit mes collègues, plus de 200 dossiers, alors que la norme en Région bruxelloise est autour des 100 dossiers. En effet, suite à la crise sanitaire, le Fédéral a donné des moyens supplémentaires aux CPAS, et plus de citoyens se sont présentés au CPAS pour ces aides, ce qui a provoqué une augmentation considérable de la masse de travail pour nos assistants sociaux. Pour cette journée internationale de la santé, je voudrais attirer l'attention de tous les conseillers sur la santé mentale de nos travailleurs. On se doit, en tant que tutelle, de se soucier de la santé mentale de nos travailleurs, et diminuer cette pression qu'ils connaissent actuellement. Je ne vais pas plus m'attarder sur les dysfonctionnements qu'ont rappelés mes collègues, sur les licenciements au niveau de nos maisons de repos, sur les scandales des retards de paiement de plus de trois mois de nos administrés. Je voudrais conclure, Madame la Présidente, que la gestion du CPAS sous cette législature mérite très clairement un carton rouge. J'ai dit.

**Monsieur Abkoui** : Merci Madame la Présidente. Chers membres du Collège, chers collègues, ce soir j'interviens en tant que conseiller communal, mais j'aurais pu m'adresser à vous en tant qu'ancien travailleur assistant-social du CPAS de Schaerbeek. J'y ai passé 12 ans et j'ai toujours des contacts fréquents avec mes anciens collègues qui sont devenus des amis. Je peux vous assurer que l'ensemble de ces travailleurs qui ont décidé de faire grève, l'ont fait en mesurant la portée de cet acte avec une boule au ventre envers les usagers. Ces travailleurs sont conscients que chaque heure, chaque jour de travail compte, et que cela a un impact très important sur la situation des usagers. Cette grève aurait pu, ou dû, intervenir il y a un petit temps, mais à chaque fois, les travailleurs ont mis leurs revendications en second plan pour laisser toujours la priorité aux citoyens, aux usagers. Tout ce temps qui vous a été accordé, Madame la Présidente, vous n'avez pas su le mettre à profit. Vous avez hérité d'une situation, certes, mais aujourd'hui, après plus de deux ans en fonction, la confiance est détériorée et la situation générale nous semble se dégrader. La grève en est la preuve. Un nombre de démissions anormal et, de source sûre, des agents du CPAS de Schaerbeek envoient des candidatures spontanées auprès des autres CPAS ou d'autres structures de la région. Pour terminer, j'aimerais bien avoir des explications sur un point très important concernant l'aide sociale urgente. A qui avez-vous accordé l'habilité de pouvoir répondre aux demandes des citoyens ? Vu que la situation est très préoccupante, nous souhaitons plus que des promesses, des actes concrets. Merci Madame la Présidente.

**Madame Loodts** : Merci Madame la Bourgmestre. Au nom du groupe LB, je voulais formuler tout notre soutien à Madame la Présidente du CPAS. Le CPAS est dans une période de transition, un peu comme une chrysalide qui serait prête à se transformer en papillon. On est dans une période où les défis à relever en matière de lutte contre la pauvreté, l'insertion socio-professionnelle, etc., sont de plus en plus nombreux. Le rôle du CPAS est de plus en plus essentiel et face à tous ces défis, le CPAS a choisi la

voie de la modernité. Il y a une révision des procédures et une informatisation accrue. Mais cette transition prend du temps, prend de l'énergie, et n'est facile pour personne, car il faut abandonner, il faut modifier les anciennes façons de faire. Que ferions-nous ce choix ? Oui, cette transition permettra de gérer les difficultés de manière plus efficace, et surtout, permettra aux membres du personnel de travailler de manière plus sereine en perdant moins de temps sur des tâches subalternes. Ainsi, le personnel a marqué son accord sur ce processus. Au nom du groupe LB, je remercie d'ailleurs, l'implication du personnel du CPAS dans ce processus de modernisation en plus de son travail quotidien si essentiel. D'ailleurs, la revalorisation des travailleurs ne dépend pas que de la Commune, aussi de la Région, qui dégagera 57 millions d'euros pour revaloriser, à termes, les barèmes des agents communaux, dont les assistants sociaux. Je réitère donc notre confiance à Madame la Présidente. Si le CPAS était une chrysalide, on verrait déjà les ailes du papillon à travers le cocon. Merci beaucoup pour votre attention.

**Monsieur Guillaume** : Madame la Présidente, cette question du CPAS a cristallisé les passions mercredi passé. Il est vrai que, puisque le point avait été mis, à tort ou à raison, à l'ordre du jour, je peux comprendre que l'opposition, menacée à un moment de perdre son droit de réplique, ce soit insurgée. Voilà pour la forme. Mais, maintenant, quant au fond, la situation est bien différente. Le nœud du problème est l'augmentation du nombre des bénéficiaires de l'aide sociale en cette période de pandémie, où l'on voyait leur rang se grossir de demandeurs non habituels, dirais-je, tel que, par exemple, les indépendants en difficulté. Augmentation, dis-je, couplée à un nombre d'assistants sociaux que l'on pouvait juger insuffisant. Le flux de nouveaux dossiers atteignait, si je suis bien informé, 693 en fin d'année 2020, et au total, il y avait à peu près 80 assistants sociaux pour environ 7.500 dossiers. En gros, 100 dossiers par assistants sociaux, ce qui n'est pas fort différent des autres CPAS, mais bien sûr, il faut tenir compte des malades, des fonctionnaires en vacances, et aussi de la complexité des dossiers. Mais on ne peut pas dire que la Présidente du CPAS et son administration n'ont pas relevé les défis. C'est ainsi que la veille du Conseil communal, un accord a été conclu avec les syndicats à la satisfaction mutuelle, et que le CPAS, outre ces tâches qu'on oublie souvent, de modernisation, de rationalisation, de digitalisation mise en route par la Présidente avec le concours des fonctionnaires dirigeants, pouvait assumer le flux de nouveaux dossiers dans une concorde sociale retrouvée. On ne peut d'ailleurs que louer la Présidente et son équipe politique et administrative, de chercher constamment un équilibre entre le soutien nécessaire aux bénéficiaires d'une part, et le fait de préserver, autant que faire se peut, les finances communales qui ont, elles aussi, subi le contrecoup de la crise, d'autre part. Et à cet égard, je suis sûr que le surcoût de l'aide sociale proprement dite, pourra être plus ou moins compensée ailleurs. En fait, le nœud du problème est en voie de résolution et le reste n'est qu'une volonté de surfer sur un certain désarroi circonstanciel de la population pour en tirer des bénéfices purement politiques. Je vous remercie.

**Monsieur El Yakoubi** : Merci Madame la Présidente. Mesdames et Messieurs les conseillers, Mesdames et Messieurs les conseillers du CPAS qui nous écoutent, Madame la Présidente, le groupe Ecolo-groen est ravi que les débats puissent avoir lieu en présence de tous les conseillers du CPAS et bien évidemment de la Présidente. La crise que nous connaissons a amplifié une surcharge de travail auprès des travailleurs qui existait déjà au préalable. Le groupe Ecolo-groen comprend parfaitement leur colère et se sent solidaire de leurs revendications. Nous sommes, à ce titre, ravi que le travail réalisé entre les syndicats et le Conseil de l'Action Sociale ait porté ses fruits pour apaiser la colère des travailleurs. Même si nous sommes conscients que tous les problèmes ne sont pas résolus, le groupe Ecolo-groen encourage vivement la Présidente du CPAS à toujours privilégier la concertation et le dialogue social, car dans la crise que nous venons de vivre, peut-être ce dialogue aurait pu être plus vite entamé. C'est d'autant plus important dans une Commune populaire comme Schaerbeek, car le bien-être des travailleurs garanti de faire un travail social sérieux, bienveillant envers les plus précarisés de notre Commune. Vous le savez bien, Madame la Présidente, que lorsqu'une famille ou une personne isolée ne reçoit pas, ou reçoit en retard, son revenu d'intégration, on assiste à des drames, des situations de précarité catastrophiques, qui peuvent amener à des réactions en chaîne. Le non-paiement d'une série de frais mensuels peuvent amener ces personnes à se retrouver dépassées administrativement et submergées de rappels. La situation actuelle n'est donc pas juste une question d'organisation interne, mais a un impact très concret pour de nombreuses familles. La situation était insupportable pour les travailleurs et intolérable pour les bénéficiaires qui se retrouvent victimes de la situation. Madame la Présidente, l'accord de la majorité concernant le CPAS est un des plus ambitieux sur le plan social de notre région. Avec notre groupe Ecolo-groen et Dominique Decoux, qui a participé à ces négociations, nous avons en effet à cœur que le CPAS soit mobilisé autour de la mise en œuvre d'un parcours

d'accompagnement social individualisé traduisant une vision émancipatrice de l'action sociale, et visant l'autonomie du plus grand nombre de personnes. L'ensemble des points évoqués dans cet accord concerne tous des avancées sociales importantes. Quand on parle de créance alimentaire, d'aide sociale, de surendettement, de précarité hydrique et énergétique, chaque fois, c'est pour assumer une meilleure protection des usagers. Les lignes de conduite doivent donc traduire cet accord de majorité. Nous serons vigilants au fait que ces lignes de conduite ne reculent pas, qu'elles soient discutées en concertation avec les assistants sociaux. Il faudrait les inclure un maximum dans le processus de consultation pour que ces lignes de conduite puissent continuer à donner lieu à des avancées sociales. Madame la Présidente, vous avez été élue par le Conseil de l'Action Sociale pour réaliser cet accord de majorité. Le groupe Ecolo-groen sera donc vigilant à la réalisation de cet accord. Je vous remercie.

**Madame Nyssens** : Bonsoir à tous. Merci Madame la Présidente, bonsoir chers conseillers communaux et de l'Action Sociale, chers collègues, bonsoir au public largement présent effectivement, ce soir, sur YouTube, puisqu'il y a une septantaine de personnes qui nous suivent. Cela valait donc bien la peine de demander un Conseil communal extraordinaire sur cette question. C'est manifeste. Il y a une semaine, la presse relayait la nouvelle mise en place par le CPAS d'un service de soutien scolaire pour les élèves, étudiants bénéficiaires ou enfants de bénéficiaires. Ce soutien scolaire, il était précisé qu'un appel d'offre de marché avait été émis et qu'à celui-ci c'est My Sherpa qui avait été choisi. Pour lutter contre la pauvreté, l'action isolée d'un opérateur, aussi efficace soit-il, ne sera jamais suffisante. Afin que personne ne soit laissé au bord du chemin, c'est un maillage de l'Action Sociale qui est nécessaire. Voici donc ma question, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les conseillers de l'Action Sociale : antérieurement à cet appel d'offre, et concertation, quelle stratégie de concertation a-t-elle été mise en place avec le secteur associatif schaarbeekois ? Quelle concertation a-t-elle été mise en place au sein du Conseil de l'Action Sociale ? Existe-t-il un état des lieux des besoins du terrain en termes de soutien scolaire ? A-t-il été réalisé avec l'associatif ? Et celui-ci, cet état des lieux, a-t-il été présenté au Conseil de l'Action Sociale ? Il nous revient que des associations ont reçu des subsides. Selon quels critères ceux-ci ont-ils été attribués ? En parallèle, quel fut le chemin de la décision d'ouvrir un appel d'offre à un opérateur privé plutôt que de faire appel au secteur associatif ? Je vous remercie pour votre réponse.

**Madame la Bourgmestre ff** : Madame Nyssens, excusez-moi, mais là on est quand même dans un tout autre domaine. Je pense que les questions, sauf si Madame la Présidente veut y répondre. Donc il est possible que ce soit une réponse écrite par rapport à ces aspects-là. Donc, nous avons terminé par rapport à la demande de prise de parole des différents conseillers. Et nous allons donc donner la parole à Madame la Présidente du CPAS, Sophie Querton.

**Madame Querton** : Merci à tous et bonsoir à tous. Pour des raisons évidentes de stabilité de connexion internet, je vais malheureusement devoir couper ma vidéo. Désolée pour ceci mais ce sera beaucoup plus facile. Donc, je tenais d'abord à remercier Madame la Bourgmestre, Madame Jodogne, pour sa disponibilité. Elle est en congé cette semaine, et malgré tout, elle a accepté ce Conseil communal extraordinaire, et donc je voudrais la remercier pour ça, puisque, comme nous tous, elle est sur le pont depuis un an avec cette crise sanitaire et je vous assure que, comme nous tous, elle a bien besoin d'être en congé, de prendre quelques jours off, comme on dit. Je voulais également remercier les conseillers de l'Action Sociale qui sont là ce soir. Nous avons beaucoup de réunions le soir au CPAS, et je les remercie d'avoir accepté cette réunion supplémentaire. Et enfin, bien évidemment, remercier Madame Vanwissen, qui est la Secrétaire Générale du CPAS, et Monsieur Malingreau, qui est le Directeur financier, d'être présents également. Je salue tous les auditeurs, tous les gens qui sont derrière leur PC ce soir pour suivre ce Conseil communal. Et je salue bien évidemment les collaborateurs du CPAS. Tout d'abord, ma présence à ce Conseil extraordinaire n'est pas tout à fait ordinaire, vous le savez. J'espère néanmoins contribuer à rassurer les conseillers communaux qui sont inquiets, et qui sont d'ailleurs à l'initiative de ce Conseil communal, pour ramener d'avantage d'apaisement dans les esprits. Je voulais également tout simplement rappeler que les difficultés au CPAS de Schaerbeek ne datent pas d'hier. Elles ne seront donc pas résolues demain. Mais néanmoins nous travaillons à la situation. Pour revenir aux questions de certains d'entre vous, effectivement, au début de l'année 2020, il y a un an d'ici, on a implémenté un nouveau logiciel social. Cette implémentation a provoqué des retards dans le traitement des dossiers, qui ont provoqué des retards de paiement. Mais grâce au travail des travailleurs sociaux et aux travailleurs de la cellule paiement, ces retards ont pu être résorbés dans un délai raisonnable, même si, évidemment, ça a mis certaines personnes dans les difficultés. Suite à ces grandes difficultés, le CPAS a décidé de s'engager dans une réorganisation de plusieurs départements. Et cette réorganisation, elle était non seulement nécessaire, mais également voulue par l'ensemble des travailleurs et par l'ensemble des délégués syndicaux. Donc, les objectifs c'étaient vraiment de pouvoir offrir un

accompagnement social de qualité pour les citoyens-bénéficiaires, d'offrir également un cadre de travail épanouissant pour les travailleurs. Et ce cadre de travail qui favorise le développement était nécessaire, mais également pour leur permettre de recevoir une formation adaptée à leurs besoins. Donc, cette réorganisation au CPAS, elle suit son cours, et on a déjà implémenté une cellule test qui va permettre de tester le futur fonctionnement de ces départements. Ensuite, en mars 2020, la crise sanitaire a fait son apparition et le CPAS, comme bon nombre de services publics, a dû s'adapter, et garantir un service d'accueil minimum. On aurait dû implémenter le télétravail en moins d'une semaine, sans avoir de matériel pour les travailleurs, ni même de règlement télétravail, mais tout en assurant notre service aux citoyens. Donc cette crise sanitaire est également une crise économique, car elle plonge des milliers de citoyens dans la précarité. Et je pense qu'on ne voit même pas encore la partie visible de l'iceberg. On voit donc les demandes d'aide sociale exploser, et on voit également des nouveaux publics, l'arrivée de nouveaux publics au CPAS, mais bien évidemment, les citoyens les plus précarisés sont toujours là, et ont toujours besoin d'un accompagnement de qualité. Les conseillers de l'Action Sociale qui sont présents ce soir sont les témoins de cette surcharge de travail quotidien, puisqu'ils signent de plus en plus de dossiers, et bien évidemment, les travailleurs en sont les témoins privilégiés. Donc, au niveau de ce contexte général, on est un petit peu tous pris en otage par ce virus, et on est contraint de nous adapter, sans vraiment de perspectives ou de décisions gouvernementales. Mais toujours, en tant que CPAS, en tant que service de première ligne, nous devons assurer nos missions, malgré les absences au sein des équipes dues soit à des contaminations, soit à des mises en quarantaine. Vous l'avez soulevé tout à l'heure, le service du call-center a été touché par plusieurs contaminations Covid. Certaines se sont faites dans le cadre du travail, certaines autres dans le cadre du privé, mais la continuité du service a été assurée, on me l'a garanti. Je voulais rappeler dans cette crise du CPAS, de cette crise sanitaire, pardon, il y a quand même une bonne nouvelle, c'est que les CPAS n'ont pas été oubliés. Donc, il y a plusieurs millions d'euros qui ont été dégagés par les différents pouvoirs publics, tant régional que fédéral. Et donc, toute cette aide, elle arrive pour aider les personnes en difficulté, mais il y a un défi majeur qui vient s'ajouter à tout ce qu'on faisait déjà avant, c'est qu'il faut pouvoir redistribuer ces aides, et notre défi, c'est qu'on manque de ressources humaines. Et on manque de ressources humaines pour redistribuer ces aides sociales. Donc, la gestion des nouvelles demandes, ajoutée à la gestion du travail quotidien, cela représente un travail d'une telle ampleur que cela a des conséquences importantes sur le bien-être des travailleurs. Je tiens encore une fois, ici, à remercier et à saluer les travailleurs de première ligne, les assistants sociaux, mais aussi les stewards de l'accueil. Vous savez qu'ils accueillent parfois plus de 600 ou 700 personnes par jour, ce qui est énorme. Mais il ne faut pas oublier non plus les techniciens de surface qui passent à plusieurs reprises, plusieurs fois par jour, plusieurs fois par heure, pour nettoyer les surfaces et éviter la propagation du virus en nos locaux. Ce sont des gens qui sont dévoués, qui sont professionnels. Evidemment, dans cette crise, on ne peut pas oublier les travailleurs des maisons de repos, qui sont sur le pont depuis plus d'un an, et qui travaillent sans relâche au bien-être des résidents. Certains d'entre vous ont posé la question de savoir ce qu'il en était de la distribution de ces subsides que nous avons reçus. Donc le CPAS a effectivement créé une cellule Covid, donc on a pu engager des travailleurs supplémentaires.....qui a été créée effectivement fin décembre, et l'activité de cette cellule est le suivi très précis de savoir combien de personnes viennent, ce qu'ils demandent et quel budget on peut dégager par rapport à ça. Mais le problème évidemment, et ça c'est vraiment une démonstration de la problématique du CPAS et une des problématiques qui est en phase de se résoudre, je l'espère, c'est la précarité des contrats. On a aujourd'hui pu engager plusieurs travailleurs sociaux, mais avec des contrats à durée déterminée, ce qui implique de grandes difficultés de stabilité et de recrutement. Donc, par rapport à cela, je rejoins la demande de Monsieur Degrez, la question de Monsieur Degrez qui est de dire, mais comment est-ce qu'on va faire après la crise sans les subsides, avec l'augmentation des demandes, dans un contexte économique plombé par la crise sanitaire ? Evidemment, je peux déjà vous annoncer que, dans le cadre de son plan triennal, le CPAS fera connaître prochainement ses besoins en termes de personnel à la Commune. Vous le savez, on l'a dit, les différentes difficultés au CPAS de Schaerbeek ont donné lieu à des arrêts de travail et également lieu à une grève. Heureusement, nous avons trouvé un accord avec les syndicats la semaine dernière. Cet accord avec les syndicats prévoit notamment les défraiements des frais de télétravail rétroactifs en date du 1<sup>er</sup> mars 2020. Donc ça c'est une très bonne nouvelle. Pourquoi, certains l'ont demandé, on ne l'a pas fait avant ? Tout simplement puisque d'une part on n'avait pas de règlement de télétravail, mais maintenant on en a un, on en a adopté un en fin d'année passée, deuxièmement, je vous rappelle qu'on est en télétravail obligatoire, et donc on n'est pas dans un télétravail structurel qui est un choix du travailleur. Aujourd'hui nous sommes obligés de

télétravailler. Avec ces deux éléments, nous n'étions pas en mesure de répondre à cette demande, mais dans le règlement, on a pu trouver un moyen de répondre quand même à la demande, et au niveau budgétaire, c'était quelque chose qui nous était permis au niveau budgétaire, donc ça c'était vraiment une bonne nouvelle. Suite à ces discussions avec les syndicats, on a également pu assurer l'engagement de 11 travailleurs sociaux supplémentaires. Mais ce ne sera pas assez, parce que ce sont des contrats précaires. Il faudra alors revoir au niveau du cadre, au niveau des discussions budgétaires. On a évidemment discuté de la revalorisation des barèmes, basés sur la classification de fonction, mais la Secrétaire Générale vous en parlera dans un instant. Donc, notre objectif, au CPAS de Schaerbeek, c'était de pouvoir offrir un accueil chaleureux et personnalisé à chaque citoyen bénéficiaire, quel qu'il soit, parce que vous savez qu'ils sont variés, ils sont nombreux, ils sont diversifiés et la crise ne fait qu'accentuer cette diversification. Les délégués syndicaux et l'ensemble des travailleurs nous ont confirmé leur envie et leur besoin de poursuivre cette réorganisation, et nous la continuerons, même si le changement peut toujours apporter des incertitudes, des craintes, mais c'est tous ensemble que nous parviendrons à concrétiser cette réorganisation, avec un retour à l'apaisement et à la confiance dans l'avenir. Par rapport aux différentes questions qui ont été posées, vous verrez tout à l'heure Madame la Secrétaire Générale du CPAS va vous montrer des exemples de monitoring, parce que Monsieur Mahieu dit que nous n'avons pas d'outil de monitoring, mais je pense qu'il sera heureux de voir que nous en avons, et qui nous permettent déjà de mesurer certaines données, qui vont nous permettre d'anticiper notamment les crises. Les aides sociales n'ont pas été limitées, je pense que je l'ai déjà dit lors de ce Conseil, elles n'ont pas été limitées, les aides urgentes n'ont pas été limitées. Donc voilà, c'est une mauvaise information dont vous disposez. Je suis désolée que vous persistiez avec cette information qui est erronée. Elles n'ont pas été limitées. Nous avons pu débloquer des aides en fonction des besoins des citoyens-bénéficiaires suite à une enquête sociale faite par un assistant social. Et donc, à ce jour, aucune aide n'a été refusée. Alors, encore une fois, vous parlez d'une grève historique, c'est la première depuis 30 ans, mais ce que vous dites est faux, ce que vous dites est erroné, il ne s'agit pas de la première grève depuis 30 ans. Il y a toujours eu des grèves au CPAS de Schaerbeek, et une grève est un échec, bien évidemment. On ne veut pas, ni les citoyens, ni les travailleurs, ni l'autorité, ne souhaitent arriver à des grèves, et on ne peut jamais se réjouir de cette situation. Mais par ailleurs, dire que c'est la première en 30 ans, c'est faux. Par rapport à l'Ombudsman, je propose qu'on ne fasse pas de procès de personne ici, au Conseil communal. Les lignes de conduite, par ailleurs, sont une priorité pour nous, au CPAS de Schaerbeek. Elles sont en passe d'être adoptées par le Conseil de l'Action Sociale, et elles permettent d'avoir de nombreuses discussions, des discussions intéressantes, et donc, c'est en train d'être adopté. Je ne sais pas si j'ai pu répondre à toutes vos questions. Ah oui, par rapport à, et là plusieurs d'entre vous l'ont dit, le budget communication que vous m'avez alloué de 67.000 euros, est bien généreux, je trouve, mais ce n'est pas ce qui était prévu dans notre budget. Donc il faut bien comprendre que 67.000 euros, c'est justement pour la communication interne et externe au CPAS de Schaerbeek, donc notamment pour créer des petites vidéos, des formations pour les travailleurs. Vous savez que c'est compliqué de réunir les travailleurs dans des réunions. Dès lors, on va mettre en place des formations via des petits pictoriels vidéos d'une part, et par ailleurs, vous savez que le CPAS de Schaerbeek souffre d'une certaine mauvaise image. Et donc, il est important de pouvoir redorer cette image, d'où l'investissement dans de petites vidéos, notamment des petits JT, etc. Donc voilà, vous pouvez vous amuser à dire que ceci est uniquement pour un budget de communication personnelle, mais ce n'est pas la réalité, absolument pas. Et par ailleurs, il y avait une autre question concernant la page Facebook du CPAS. Si vous êtes vraiment très attentif aux publications de la page Facebook, vous verrez qu'il s'agit principalement de promouvoir les activités du CPAS, de promouvoir les offres d'emploi, de promouvoir ce qu'on y fait, ou certains profils de personne ou de personnalité qui travaille au CPAS. Donc, en rien, c'est un outil de propagande ou d'image personnelle. Voilà, j'ai répondu de manière assez globale. Ce dont il faut se réjouir maintenant, c'est vraiment le fait qu'on ait trouvé un accord par rapport à cette crise avec les syndicats, le fait que les syndicats sont favorables à la réorganisation. Ils l'ont dit également au Conseil, ils sont favorables à ce changement et à cette nouvelle équipe aussi, qui, au niveau du Comité de Direction, vous parlez de certains départs, mais bien sûr, les gens, à un moment donné, ont fini leur cycle et s'en vont. Mais ce qu'il faut regarder aujourd'hui, c'est les gens qui arrivent, la nouvelle équipe, le nouveau Comité de Direction, les adjoints au DAS qui sont là et qui ont rejoint les équipes aussi. Et c'est ça qu'il faut regarder. Au CPAS de Schaerbeek, on se tourne vers l'avenir et pas sur le passé. Donc, moi, je voulais simplement vous rappeler que les défis sont nombreux au CPAS de Schaerbeek. Je sais que vous en êtes conscients. Et c'est une tâche qu'on ne pourra réussir que collectivement. Il va falloir sortir du jeu politique puisque l'intérêt général est trop important, et trop de

gens souffriraient des discordes politiques. Donc je passe maintenant la parole à Madame Vanwissen, la Secrétaire Générale, et à Monsieur Malingreau, Directeur financier. Ils vont faire une présentation qui démontre les nombreux projets en cours au sein du CPAS, tout en objectivant les avancées. Donc, je vous remercie encore, Amélie et Alain de vous êtes rendus disponibles malgré les congés, et d'avoir pris de votre précieux temps pour cet exposé.

**Madame Vanwissen** : Bonsoir à toutes et tous. Je vais partager mon écran pour mettre à disposition ce que nous avons préparé. C'est une intervention que nous avons préparée, Monsieur Malingreau et moi, afin de pouvoir donner aux membres du Conseil communal et aux membres du Conseil de l'Action Sociale, qui sont aujourd'hui présents aussi, un petit aperçu, à la fois de la situation sociale, des différentes réponses que nous avons apportées, les différents défis que nous avons à rencontrer comme institution publique au service de toutes les schaarbeekoises et de tous les schaarbeekoises. Donc ici, par rapport à la situation sociale, juste faire un petit rappel de la situation. Donc, il y a eu des premières réunions déjà début mars avec la délégation de la CGSP, et puis à partir du 16 mars, les arrêts de travail ont commencé, le 24 mars, les 3 organisations syndicales ont été invitées au Conseil de l'Action Sociale et qu'ils ont pu échanger avec les conseillers et également assister à une présentation de la réorganisation qui est en cours, avec un nouveau timing qui leur était présenté afin, justement, d'entendre leurs souhaits, d'avoir un timing un peu plus adapté à leur rythme de travail également. Donc, le 25 mars, le lendemain, nous avons été informé par la CGSP d'un dépôt d'un préavis de grève. La réponse par écrit du Conseil n'avait pas encore été transmise, parce qu'on avait indiqué que nous rendrions nos réponses par écrit le vendredi. Comme l'a dit Madame Querton, une grève, c'est toujours un échec, c'est le dialogue qui est rompu. Le 30 mars, le jour de la grève, un Conseil de l'Action Sociale extraordinaire a été convoqué, et nous avons pu avoir un accord. Ici, vous avez d'un côté les revendications qui étaient déposées par la délégation CGSP et donc les réponses que nous avons pu apporter. Donc, en termes d'équipement informatique, effectivement, il y a déjà eu une commande qui a été passée en décembre 2020 et en raison de la rupture de stock mondiale, le fournisseur a pris pas mal de retard dans la livraison. Et donc, cette livraison devrait avoir lieu en avril. Nous avons également, au niveau du Conseil de l'Action Sociale, pris des premières démarches pour les marchés publics pour une commande triennal d'ordinateurs portables. C'est une commande qui va s'étaler pour 2021, 2022 et 2023. Au niveau de l'indemnité télétravail, comme vous l'avez entendu, nous avons pu offrir un défraiement à partir de mars 2020. Pour être tout à fait transparent, le règlement télétravail que nous avons adopté prévoyait une entrée en vigueur en 2021. Raison pour laquelle nous n'avons pas pu, au départ, répondre positivement à la revendication. Mais finalement, ici, nous avons proposé un défraiement qui sort, donc, de notre règlement de télétravail pour 2020. Au niveau des engagements des assistants sociaux, il y a deux modifications du cadre qui ont été présentées à la concertation communale et à la concertation syndicale, en janvier et en mars, qui permettent, comme ça, un cadre temporaire jusqu'à la fin de l'année 2021. Dans ce cadre temporaire, il y a à la fois des travailleurs sociaux, quelques travailleurs administratifs aussi, pour nous aider sur la réalisation d'un grand projet de gestion électronique de documents. Et nous avons également pris des mesures par rapport à un allègement temporaire de l'enquête sociale, afin de pouvoir aussi à la fin des vacances de Pâques, reprendre des groupes de travail dans lesquels les syndicats pourront aussi choisir les représentants des travailleurs. Les représentants seront des assistants sociaux, des assistants administratifs, des assistants sociaux en chef et particulièrement deux adjointes nouvellement engagées en février et en mars, et moi-même. Donc, Madame Querton pourra aussi participer, en fonction de ses possibilités. Moi, j'ai déjà envoyé les propositions de dates, donc on va pouvoir avancer concrètement. Sur la valorisation des barèmes, effectivement, ça a été mentionné dans les débats, il y a aussi un débat régional sur les barèmes les plus bas dans ce qui est prévu par la charte sociale, donc les barèmes E et D. nous espérons avoir des avancées de ce côté-là, mais nous, de notre côté, nous avons fait tout un travail de classification de fonction, j'y reviendrai par après, pour assurer une équité pour les travailleurs qui exercent les mêmes fonctions. Et donc, comme vous l'avez entendu, nous avons pu avoir un accord entre la délégation de la CGSP et le Conseil de l'Action Sociale. Les défis pour le CPAS, comment répondons-nous à ces défis ? D'abord, forcément, les défis au niveau des Ressources humaines. Notre objectif, c'est que les travailleurs soient au cœur du CPAS. Depuis mon entrée en fonction, en octobre 2020, je travaille sur de nombreux projets avec toutes les équipes RH, avec le Comité de Direction ou avec les délégués syndicaux également. Il faut savoir que depuis 2019 il y a déjà un règlement de stabilisation qui existe, et donc, cela permet comme cela aux travailleurs qui donnent satisfaction et qui sont en contrat précaire de pouvoir obtenir des contrats à durée indéterminée au sein de l'institution. C'est une reconnaissance, évidemment, du travail qu'ils fournissent quotidiennement. Nous avons

également un règlement sur le cycle d'évaluation. Il faut savoir que ceci découle aussi des arrêtés régionaux de 2017. Nous avons mis en place une formation pour ce cycle d'évaluation, évaluation qui est donnée par notre partenaire des Ressources humaines. Donc, nous avons déjà bien débuté ce cycle d'évaluation pour 2021, puisque j'ai commencé ce cycle avec les directeurs qui, eux-mêmes, après, travaillent en cascade, rencontrent leurs encadrants et les encadrants rencontrent leurs équipes. Donc, c'est toujours un moment important pour pouvoir faire le point, écouter les besoins aussi du travailleur en termes de formations, en termes d'accompagnement et par rapport à son bien-être de manière générale. Je vais commencer par les 6 du dessus, parce que ce sont les projets qui ont le plus abouti. Donc, au niveau de la classification de fonction, c'est un travail qui a été réalisé avec un partenaire Hutson, donc justement avec un Comité où il y avait des membres des travailleurs du CPAS qui en faisait partie également, et de se dire, nous avons une septantaine de descriptions de fonction, celles-ci correspondent à un certain niveau de charge de travail, de responsabilités, d'unité, d'autonomie, etc., et donc, quels sont les barèmes les plus appropriés pour, quelque part, avoir une juste rémunération par rapport au travail qui est fourni, pour les 70 descriptions de fonction. Le règlement de télétravail, on en a parlé, il a été approuvé par le Conseil de l'Action Sociale le 15 décembre, et donc il doit être rentré en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, et évidemment, ici, nous parlons d'un télétravail de manière volontaire, et pas dans le cadre des arrêtés ministériels qui ont été pris successivement par le Gouvernement fédéral pour rendre le télétravail obligatoire. A ce sujet-là, je tiens aussi à préciser que le CPAS, ça va être un peu technique, mais est repris dans l'annexe des services essentiels à la Nation, et donc, à ce titre-là, nous avons des dérogations en termes de télétravail, puisqu'évidemment nous avons toute une série de fonctions qui ne sont pas télétravaillables et pour pouvoir rendre le service de la plus grande qualité possible aux citoyens bénéficiaires, nos assistants sociaux et nos agents administratifs, nos agents d'accueil, etc., doivent être aussi présents en tout ou en partie sur le site. Donc, perpétuellement, nous maintenons des engagements d'assistants sociaux, mais comme je l'ai dit, le Conseil, de par la modification du cadre, en a prévu en tout cas 11 supplémentaires jusqu'à la fin 2021 et nous préparons, en juin, en Comité de Direction, en tout cas, nous préparons le budget 2022 et le Plan Triennal, et donc nous aurons certainement des demandes de pérenniser ces contrats d'assistants sociaux. Nous travaillons aussi sur un règlement téléphonie afin de permettre aussi à nos travailleurs d'avoir accès à un téléphone de service, que ce soit parce qu'il est remis individuellement ou alors, parce qu'ils peuvent emprunter des téléphones lors de leurs missions à l'extérieur du CPAS. Donc, dans les projets, nous avons les projets à très court termes qui sont l'organisation de formation en gestion d'équipes pour nos cadres intermédiaires. Il faut savoir que cela représente une centaine de personnes. Des budgets ont été dégagés, évidemment, en termes de formations continues, et donc, c'est un projet important du Conseil et de l'Administration. Nous avons également mis en place, avec notre médecin du travail, une formation au niveau du département de l'Action Sociale, et du département RH sur l'analyse des risques psychosociaux et des outils pour pouvoir les détecter et surtout y remédier. Et dans les projets pour les prochains mois, nous avons également un projet sur l'absentéisme, et donc une analyse de l'absentéisme, des causes, des solutions. Cela fait partie des grands projets RH pour les prochains mois, pour lesquels nous reviendrons évidemment vers le Comité de concertation et vers le Conseil. Alors, les défis sociaux, bien sûr, permettre à chacun de vivre conformément à la dignité humaine, c'est l'article 1<sup>er</sup> de la loi organique. Schaerbeek est une commune densément peuplée, 132.000 habitants, nous connaissons un accroissement continu des demandes du fait de la crise sanitaire et économique que nous vivons depuis maintenant près d'un an. A ce sujet, il faut aussi bien se rendre compte que quand la crise a commencé, en mars 2020, personne, personne ne savait ce qu'il allait se passer. Maintenant, bien sûr, on peut dire que cette crise dure depuis 1 an, mais quand elle a commencé en mars 2020, personne ne savait combien de temps cela allait durer et comment la gestion de ce virus allait se passer sur le long terme. Nous avons 1.000 travailleurs au CPAS environ. Je rappelle que nous faisons un énorme travail d'insertion professionnelle avec 400 travailleurs qui sont en contrat d'insertion, qui travaillent et à l'intérieur du CPAS, dans les différents départements, maison de repos, mais aussi en extérieur, chez de nombreux partenaires schaarbeekoïses associatifs ou autres partenaires au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, dont 200 membres du personnel qui travaillent en maison de repos. Donc, nous avons un large panel de fonctions, comme je le disais tout à l'heure, à peu près une septantaine de descriptions de fonctions, et nous avons environ 80 travailleurs sociaux. A côté des défis RH et des défis sociaux, les défis dans l'Administration dans leur ensemble, que nous assumons au quotidien, il faut assurer évidemment nos missions de service public, et combiner cela avec le respect des règles sanitaires, pour la sécurité de tous nos travailleurs et des citoyens-bénéficiaires qui se présentent au CPAS, avoir une gestion dynamique de nos Ressources humaines, et aussi de nos espaces

de travail pour les années à venir, en tenant compte de l'accroissement des demandes, cela fera partie du Plan triennal 2022-2024, réussir la réorganisation du département social, cela fait partie de nos objectifs stratégiques. Tout le monde au niveau du CPAS est d'accord sur la nécessité de cette réussite. Nous souhaitons améliorer le traitement des demandes des citoyens schaarbeekoïses, notamment le respect des délais légaux de leurs dossiers et aussi des récupérations financières que nous pouvons prétendre du Fédéral. Autre défi, bien sûr, c'est qu'il y a une enveloppe budgétaire qu'il faut respecter et donc il y aura des équilibres à proposer au Conseil de l'Action Sociale et au Conseil communal par après. Je vais maintenant passer la parole à mon collègue, Monsieur Malingreau, le Directeur financier, qui va vous présenter un des outils dont nous disposons pour piloter le CPAS. Je lui cède la parole et je vais continuer à faire passer le Power point.

**Monsieur Malingreau :** Monsieur Malingreau : Merci Amélie. En ce qui concerne les outils de monitoring, les indicateurs de performance, j'ai entendu qu'on nous reprochait de ne pas avoir d'outil de monitoring, ni d'indicateurs de performance, et je tiens à dire que c'est faux. Il existe bien évidemment des « K P I » et des tableaux de bord, et nous les regroupons sous une plateforme, sous une entité que nous appelons le Management Cockpit, auquel il y a plusieurs facettes. Il y a d'abord tout l'aspect lié aux demandes, l'aspect lié au flux de bénéficiaires, donc, tout ce qui se passe en terme d'accueil des bénéficiaires, tout ce qui est baromètre social, tout ce qui concerne l'utilisation des enveloppes fermées, les fonds propres, le recouvrement en soi fait partie des indicateurs également, ce qu'on appelait anciennement les articles 60, c'est-à-dire via les contrats d'insertion, et enfin, tout un panel relatif aux aides et aux études faites en tout cas, par le SPP intégration sociale. Ce Management Cockpit, je le rappelle au passage, fait partie des projets institutionnels que nous avons repris à notre Plan Opérationnel Intégré. Et donc, mon propos, ici, à travers la présentation que je vais faire, n'est pas tant d'analyser les chiffres en détail que donnent les différents indicateurs, mais plutôt de vous montrer qu'ils existent, bien évidemment, leur état d'avancement, et le suivi qu'on en fait. Il faut quand même savoir, comme je vous l'ai dit, que ce projet Management Cockpit faisant l'objet d'un projet en soi sur l'exercice 2021, nous sommes dans une phase d'implémentation, et que certains de ces indicateurs sont toujours en cours de validation. Il y a par contre d'autres choses qui existent depuis plus longtemps et j'y viendrai plus loin. Donc, un des premiers indicateurs que je peux vous montrer ici, concerne notamment le flux de citoyens bénéficiaires. Ici, on voit assez clairement qu'il y a eu des périodes où le nombre de citoyens bénéficiaires accueillis était assez important, avec une baisse, par exemple, en avril 2020, au moment où on a connu les premiers confinements. En fait, aujourd'hui, ce qu'il faut noter, c'est que la courbe actuelle commence et a repris depuis lors, et augmente sensiblement, tout en sachant que, par ailleurs, nous travaillons en télétravail et que nous n'avons pas la possibilité d'accueillir de manière aussi intensive que précédemment, puisqu'il y a moins de travailleurs sociaux au CPAS que précédemment. Alors le slide suivant, un autre exemple, c'est le nombre de citoyens reçus. Ce qu'on peut voir, c'est que sur l'exercice 2020, il y a un nombre de citoyens bénéficiaires qui était de l'ordre de 12.000, je crois, 14.000, et aujourd'hui, à l'heure où je vous parle, on est déjà pratiquement à la moitié du nombre qu'on a accueilli, qu'on a reçu l'année dernière. C'est pour vous dire à quel point les activités d'accueil et de réception des citoyens ont augmenté dans les premiers mois de l'année 2021. Cela explique certainement aussi le niveau de stress que connaît actuellement le CPAS et les travailleurs sociaux en particulier. Sur le slide suivant, effectivement, on a ici un autre exemple d'indicateur, qui lui, concerne plus précisément les aides sociales liées au Covid 19, et en gros, on a ici le nombre de personnes qui sont concernées par ces aides Covid. Ce qu'on peut voir c'est qu'il y a à peu près 1.000 personnes qui sont concernées et dans ces personnes, une partie d'entre elles sont des nouveaux venus, de l'ordre de 12 à 15%. Le slide suivant donne ici un aperçu, dans ces aides Covid, de l'utilisation justement, précisément de ces aides. Quelles sont les aides les plus demandées ? En fait, ce dont on s'aperçoit ici, c'est que cela concerne plus précisément la fracture numérique et le logement: donc, les courbes en orange et en bleu qui apparaissent ici dans le graphique. Le slide suivant donne un autre exemple de l'évolution, par exemple, des dossiers ISP depuis plusieurs années. On voit effectivement qu'il y a eu un accroissement depuis les années 2008 jusqu'à aujourd'hui, un accroissement assez sensible du nombre de dossiers d'insertion socio-professionnelle. Donc, ça montre à quel point l'activité augmente dans notre CPAS. L'autre chose ici est l'évolution des appels au call-center. On a à peu près le même genre de chiffres, on est dans les 12.000, 13.000, qui sont, en fait, des appels au call-center, et donc on voit clairement qu'au fil des années, le nombre n'a fait qu'augmenter. Et on voit bien à quel moment dans l'année il y a le plus d'appels au call-center. Donc, cela permet d'organiser les services en interne à ce point de vue-là. Autre exemple, le baromètre social est un indicateur qui lui, est connu, parce qu'on en discute assez souvent avec le Comité de concertation, et il faut savoir que dans cet indicateur, il y a une



partie qui est liée au revenu d'intégration proprement dit, et aussi à l'équivalent du revenu d'intégration. C'est la partie en vert foncé, en dessous, qui est la partie de « l'équivalent du revenu d'intégration » et la partie « revenu d'intégration » qui est en vert clair. Il faut savoir qu'en moyenne, cela représente à peu près un peu plus de 7 millions d'euros par mois. Donc, cela vous donne une idée du budget annuel de l'aide sociale en termes de revenu d'intégration et d'équivalent du revenu d'intégration. Ceci, c'est sans compter les aides sur fonds propres, qui elles, pèsent de l'ordre de 5 millions par an. Et donc, on a aussi dans ce même graphique une évolution du nombre de dossiers payés, par rapport aux dossiers actifs. On voit que les deux courbes se suivent de manière assez linéaire. Ensuite, il y a dans ce même baromètre social, il y a d'autres paramètres qui peuvent intervenir sur le type de population qui émarge au revenu d'intégration, et notamment aussi, on voit bien les moments pic où il y a des nouvelles demandes. Précisément, cela se passe de manière assez régulière au mois de septembre. Et donc, ces graphiques permettent en soi d'analyser les activités qu'on peut connaître au niveau de l'Action Sociale, sur le terrain. Un autre élément important dans nos paramètres et nos analyses, concerne le reporting périodique. Il faut savoir qu'en dehors de ce qu'on appelle le Management Cockpit, nous avons également un reporting à caractère plutôt financier, je dirais, plutôt dans l'analyse des chiffres. Et il y a, au sein même de ce reporting, différentes phases qui concerne le contrôle budgétaire, le contrôle des aides sociales, également tout ce qui concerne les frais de personnel. Mais il y a aussi des éléments qui sont trimestriels comme la facturation de l'hébergement dans les maisons de repos, par exemple, le contentieux à l'ISP. Et enfin, il y a des éléments qui sont annuels, ceux-là, qui sont liés au compte annuel. On fait ce reporting une fois l'an, au moment où on sort le compte et les modifications budgétaires. Alors, un exemple, les chiffres sont assez petits, mais ce graphique en fait, explique comment évoluent les différents types d'aides. Je vous ai cité tout à l'heure, le baromètre social en termes de revenu d'intégration et d'équivalent au revenu d'intégration. Il faut savoir que dans ce graphique-ci, on a, non seulement l'analyse sur les montants budgétés, mais aussi sur les montants mensualisés, et l'écart par rapport au budget. C'est ce qui nous permet, en cours d'année, de réajuster le tir, lorsque l'on fait les modifications budgétaires. Il faut savoir que depuis 2016, on a mis au point avec la Commune, ce qu'on appelle une sorte de « calculateur », qui permet, une fois l'an, au mois de juillet, juin-juillet, de faire en sorte, au moment où on introduit le budget, d'avoir des chiffres qui soient tout à fait objectifs. Et donc, ces chiffres que je vous montre ici dans ce contrôle budgétaire global, viennent un peu étayer toutes les analyses qu'on peut faire justement au moment où on établit le budget. Il y a plusieurs parties, la partie liée au revenu d'intégration et l'équivalent au revenu d'intégration, mais aussi toutes les aides sur fonds propres, donc tout ce qui concerne les aides pharmaceutiques, les aides médicales, paramédicales et autres. Ces tableaux de bord nous permettent, en tout cas, d'avoir une vision complète sur l'évolution des dépenses de l'Aide Sociale. Avant de passer la parole à ma collègue Amélie Vanwissen, je tiens quand même à dire que l'un des objectifs de ces « K P I » c'est de permettre d'objectiver la charge de travail, afin d'arriver à terme à une amélioration de nos processus, de façon à arriver, dans un avenir relativement proche, à ce que j'appellerais une normalisation, c'est à dire une organisation beaucoup plus efficace du travail, qui offrirait un taux de service plus élevé, mais aussi une organisation du travail qui soit moins chronophage et qui comporterait moins de risques, des risques tant opérationnels que financiers, en terme de récupération auprès du Ministère. C'est tout ce que je voulais dire à propos des indicateurs de performances. Je cède maintenant la parole à Amélie.

**Madame Vanwissen** : Merci. Je n'en ai plus pour très longtemps, mais je souhaitais quand même juste pour mémoire, parce que, comme la loi organique a été modifiée en 2019, et peut-être que l'ensemble des conseillers n'en ont pas connaissance encore, donc, l'autorité communale ne dispose plus d'une tutelle générale sur le CPAS, mais dispose de deux tutelles spéciales. Je ne vais pas rentrer dans tous les détails, mais il y a toute une série d'actes qui sont soumis à une tutelle d'avis, et il y a toute une série d'actes qui sont soumis à une tutelle d'approbation formelle par la Commune. Donc, c'est pour cela que, de plus en plus, nous avons des Comités de concertation qui sont très réguliers, qui sont prévus par la loi organique, et qui définissent également les sujets qui doivent faire l'objet d'une concertation, tant au niveau du CPAS que du côté de la Commune. C'est un organe qui est très intéressant, très important, et qui permet aux deux Administrations de se parler régulièrement. Et évidemment, les échevins sont présents, de même que des conseillers de l'Action Sociale, et Madame Querton. Pour conclure, Alain et moi ne pouvons pas parler en même temps, mais en tout cas, on voulait vous dire que forcément, les défis à relever par le CPAS sont nombreux. Nous avons une grande réorganisation qui est en cours, que nous ne souhaitons pas arrêter, mais nous allons faire un rythme d'avantage concerté avec tous les travailleurs. Nous avons une crise sanitaire qui dure, qui est compliquée à gérer dans des services à

bout, qui ont besoin de personnel pour recevoir, pour soigner nos résidents, pour, comme Madame Querton l'a dit, pour entretenir nos locaux, etc., ce n'est pas évident pour tous les employeurs, je pense, actuellement. Et nous avons aussi un renouvellement de l'équipe de direction. Donc, moi-même je suis là depuis 6 mois, et je travaille avec l'ensemble du Comité de direction, l'ensemble des managers intermédiaires et l'ensemble du personnel. Et nous souhaitons faire en sorte que le CPAS remplisse ses missions et qu'aucun schaarbeekois ne soit laissé au bord du chemin. Je vous remercie pour votre attention et je pense que je vais à présent céder la parole à Monsieur Eraly.

**Monsieur Eraly** : Merci Madame la Présidente. Merci à tous, et je voulais également saluer tous ceux, et ils sont nombreux, qui nous suivent en direct sur YouTube, et notamment, une petite pensée également à l'égard des travailleurs et travailleuses du CPAS. En 1 an, les CPAS ont connu une augmentation des bénéficiaires du revenu d'intégration, et des personnes qui viennent chercher au CPAS un complément. La diversification des publics, avec une hausse, notamment du nombre d'étudiants, et travailleurs aux revenus modestes, des personnes en situation de monoparentalité ou d'origine étrangère, ainsi qu'un public un peu moins connu de la part du CPAS, les indépendants. La pression sur les travailleurs sociaux n'a cessé d'augmenter durant cette période. Il faut d'ailleurs saluer leur courage, leur abnégation, leur travail qu'ils ont continué de mener dans des conditions parfois pas simples, avec peut-être la peur pour leurs proches, pour leur famille de ce virus et de ce que cela peut toucher. Voici donc, en résumé, de façon incomplète le contexte dans lequel les CAPS doivent aujourd'hui travailler. Tous les CPAS, y compris, évidemment, le CPAS de Schaerbeek, qui a dû accomplir depuis le début de la crise sanitaire des choses considérables sur le fait qu'il fallait faire face à cette crise, et assurer l'aide sociale de toutes celles et ceux qui en ont besoin et qui sont donc malheureusement de plus en plus nombreux. Il a fallu protéger les travailleurs de cette pandémie, et on l'a expliqué, notamment, via le télétravail. Il a fallu poursuivre également, en même temps, les projets fondamentaux, Madame Vanwissen vous les a présentés à l'instant. Tout cela, comme elle l'a expliqué, c'est fait en étroite concertation avec la Commune. Toujours ! Que ce soit en Collège ou lors des Comités de concertation. Et donc, depuis mars 2020, chaque Comité de concertation, je l'ai déjà dit, je le répète, chaque Comité de concertation a été le lieu de discussions d'orientation, d'échanges de points de vue et de validation de la stratégie pour que le CPAS parvienne à assurer, à rassurer et protéger. Que des assistants sociaux, et je pense que ce n'est pas négligeable, que des assistants sociaux soient à bout, et en viennent à faire des arrêts de travail, ce n'est pas acceptable. Et j'imagine leur déchirement et leur épuisement d'en arriver là, car chaque minute qui passe est une minute en moins qu'ils peuvent consacrer au soutien de citoyens bénéficiaires, ce pour quoi ils s'engagent chaque jour, ce pour quoi ils se battent, ce pour quoi ils revendiquent d'avoir plus de temps à consacrer. C'est donc une très bonne nouvelle que le CPAS et les travailleurs aient pu se mettre d'accord. Nous nous réjouissons de cet accord conclu entre les représentants syndicaux et le CPAS. Certes, on vous l'a peut-être expliqué, cela ne règlera pas tout, mais ça permet d'avancer. Et évidemment, pour rassurer tous ceux qui en auraient la crainte, évidemment, que toutes les lignes de cet accord seront exécutées et je m'en porte garant. Alors, je le réaffirme : la tutelle a bien pris connaissance de ce qui s'est passé, des difficultés, des écueils, des échecs, peut-être pas des échecs, mais des points d'attention au CPAS. Pas uniquement pour s'inquiéter ou pour regarder ça de loin ! Evidemment que des actes ont été posés. Moi, mercredi dernier, j'avais dressé.....pas cinq mais bien plus, 11 équivalents temps plein de travailleurs sociaux dont l'engagement a été validé lors de ces Comités de concertation de mars et janvier dernier. Le CPAS s'est engagé également dans une voie ambitieuse, celle d'une réorganisation de son Administration, de son fonctionnement. Pas par coquetterie, mais pour pouvoir donner plus, pour pouvoir donner mieux aux citoyens bénéficiaires. Quand le Comité de concertation se penche sur ce projet de réorganisation ce n'est pas pour tourner les serviettes ou pour danser la Carioca. La question de la surcharge de travail des assistants sociaux était et demeure au cœur des préoccupations. Réorganiser, cadrer et déployer pour faciliter le travail social de terrain, solidaire et solidariste. Et pas, et plus de celui de dossiers examinés en à peine 5 minutes. Pour répondre à la question sur les moyens budgétaires, rappeler, cela a été dit, que les recettes du CPAS ont augmenté de 13 millions, donc 7 millions pour la redistribution dans le budget 2021. Et je l'ai dit, au nom du Collège, en décembre dernier, lors des débats budgétaires, et nous le réaffirmons ici, ce soir, si ça ne devait pas être suffisant, si le CPAS devait recevoir d'autres moyens, nous aborderons les moyens nécessaires lors des prochaines modifications budgétaires. Pour conclure, je voudrais juste dire que face à la brutalité de l'arrivée de cette crise, face à la violence qu'elle a pu produire, et face aux certitudes du jour qui devenaient des incertitudes du lendemain, des incertitudes qui devenaient des certitudes, beaucoup se sont senti perdus, se sont senti impuissants ou dépassés, dans la population schaarbeekoise. Bien conscient de ce qui se passe dans les rues, et les foyers de notre Commune en ce

moment, les Comités de concertation Commune et CPAS sont demeurés vigilants et gardent la même exigence pour qu'on ait à Schaerbeek un CPAS qui dispose de moyens pour aider ceux qui n'en n'ont pas, un CPAS stable, pour venir en aide à ceux dont la situation bascule, un CPAS qui peut trouver des réponses à ceux dont l'existence est remise en question en ce moment. Je vous remercie.

**Madame Robaj** : Merci Madame la Bourgmestre. Madame la Présidente du CPAS, chers conseillers et conseillères communaux et de l'Action Sociale, chers citoyens et citoyennes, je souhaiterais intervenir en deux temps. Dans un premier temps, je vous ferai part de mon ressenti en tant que conseillère sur les bancs de l'opposition et dans un second temps, je répondrai à la question de Messieurs Degrez, Mahieu et Verzin, relative au vote de confiance vis à vis de la Présidence actuelle. A mon sens, je relève 5 manquements majeurs, malgré des demandes de la part des conseillers ou tout du moins des conseillers de l'opposition, lors des Conseils de l'Action Sociale. Je regrette le manque de vision globale. Malgré les demandes des conseillers, nous n'avons toujours pas de retour sur un monitoring fiable, basé sur des indicateurs de gestion et des indicateurs de performances claires. Nous n'avons aucune vue d'ensemble sur la gestion du CPAS de Schaerbeek. A titre d'exemple, on nous soumet un baromètre social non actualisé, et ne reflétant uniquement que les traitements des dossiers, et non pas les demandes. Je déplore le manque de communication, notamment au sujet des arrêts de travail et suivi du piquet de grève. Pour rappel, les conseillers ont été mis au courant des arrêts de travail via l'extérieur, jamais, en interne. Le cabinet de la Présidente n'a jamais daigné communiquer à ce sujet jusqu'au CAS du 24 mars dernier. A la demande des conseillers de l'opposition, et malgré le CAS du 24 mars, qui n'avait pas porté ses fruits, encore une fois, nous n'avons pas été mis au courant officiellement, l'opposition a demandé un CAS extraordinaire pour répondre aux revendications des organisations syndicales. Je déplore aussi le manque de fluidité et de transparence concernant les points cruciaux qui montent en bureau permanent, alors que ces points doivent passer, en fait, au CAS, au Conseil de l'Action Sociale. Je déplore le manque de rigueur et de méthodologie. Malgré la demande des conseillers, qui date du début de la mandature, ce manque de rigueur et de méthodologie est relatif à la rédaction des lignes de conduite qui ne sont toujours pas finalisées. Nous attendons la dernière mouture et la validation finale de ces dernières, et nous sommes le 7 avril 2021, soit 2 années sur 6 du mandat. Je terminerai par la demande, depuis des mois, de l'ouverture du poste de Directeur de l'Action Sociale, communément appelé 45 ter. Pour votre bonne information, ce poste est prévu au cadre, et est surtout prévu par la loi organique. Il est actuellement pourvu par un consultant externe, le Manager de transition, qui n'avait pas fait l'unanimité des voix lors de l'attribution du marché public, je tenais à le rappeler. Pour ces raisons, je me rallie à la demande d'un vote de confiance lors du CAS du 21 avril prochain. Je vous remercie de m'avoir écoutée.

**Monsieur Manalis** : Merci Madame la Présidente. Ecoutez, Mesdames, Messieurs, tout d'abord je voudrais quand même vous remercier pour ce Conseil extraordinaire qui a permis, chose très étonnante, mais de réunir à la fois les deux Conseils. Et je pense, et je voudrais vous le dire, Madame la Présidente, et à l'ensemble de votre Collège, je pense que cette manière de faire a été très utile, d'une part parce que j'ai moi-même appris des choses concernant le CPAS, ici en étant invité à votre Conseil communal, ce qui est une chose assez étonnante, mais enfin qui est intéressante. Et donc, je pense aussi, de manière plus générale, que faire ce genre d'exercice est toujours quelque chose de positif, puisqu'il permet à la fois aux conseillers communaux de mieux comprendre le travail des conseillers de l'Action Sociale, et vice-versa. Alors, je sais que je ne suis qu'un expert et que je ne peux pas vraiment intervenir dans le débat, mais je préfère, à l'instar des deux autres experts qui sont venus en soutien et en appuis de la Présidente, parce qu'ils sont des experts aussi, je voudrais quand même répondre à une seule chose : il y a eu une intervention, un peu une boutade, tout à l'heure, en disant que le CPAS n'était qu'une chrysalide qui se préparait à être un papillon. Moi je voudrais vous dire que, de mon point de vue, on reste encore au stade de la chenille, et que nous n'avançons pas, et que nous n'avancerons jamais si nous n'avons pas le soutien aussi en extérieur de la part du Conseil communal et du Collège, singulièrement. Alors oui, la grève était un échec, la grève et restée un échec, mais aujourd'hui nous avons un accord, des promesses ont été faites par les autorités du CPAS avec notre .... du Conseil de l'Action Sociale. Mais je voudrais quand même exprimer des doutes sur la volonté, et à vous écouter ce soir, je reste quand même avec des doutes sur les volontés politiques de remplir complètement ces promesses qui ont été faites, et sur les capacités réelles qui vont nous être données par la Commune, via la dotation communale et par l'appui du Collège aux futures actions du CPAS. Je vous remercie en tout cas pour cette initiative, et j'espère qu'il y en aura d'autres dans l'avenir, même si nous restons, et nous devons rester deux organes tout à fait autonomes.

**Madame Desmedt** : Bonjour Madame la Bourgmestre, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les conseillers communaux et de l'Action Sociale. Bonjour l'Administration, également, qui nous font l'honneur d'être là, je les en remercie. Je vais un petit peu reprendre *grosso-modo* les points qui ont été évoqués, il y en a eu quand même pas mal. En préambule, déjà, je voulais quand même rappeler que la tutelle prévue par la loi organique et exercée par la Commune, par l'intermédiaire d'un Comité de concertation, ne justifie pas la tenue de ce genre de réunion extraordinaire, et notre présence encore moins. Néanmoins, si cette réunion permet d'apaiser les inquiétudes des conseillers communaux qui ont demandé l'interpellation, je vais prendre le temps d'essayer de répondre à vos questions. Concernant le climat managérial, ce point rejoint totalement la réorganisation générale qui est en cours depuis de nombreuses années. Timing malheureux avec la crise sanitaire qui est arrivée déjà depuis plus d'un an maintenant, et comme le rappelait Madame Vanwissen, cette crise sanitaire ne nous permet pas de voir, d'avoir vu à un an les échéances, mais à deux mois tout au plus, donc ça a évidemment pu créer des tensions, et je le comprends, elles sont tout à fait légitimes, chez les travailleurs. La volonté, donc, au niveau des travailleurs, puisqu'un accord a été signé, maintenant, je vous le rappelle, avec les syndicats, qui était de pouvoir être plus investi dans la réorganisation, ça a été répondu, puisqu'un groupe de travail a été mis en place. Il y a une réelle volonté d'améliorer les services pour, évidemment, *in fine*, améliorer le service aux citoyens bénéficiaires, puisque c'est quand même le cœur de notre mission. Et donc, on va commencer ce groupe de travail pour enfin essayer d'arrêter les silos de : il y a tel travailleur qui a tel job, il y a tel travailleur qui a tel job. Je pense qu'on doit arriver à une réelle collaboration de tous les travailleurs. Et je suis ravie que les travailleurs aient pu désigner des travailleurs eux-mêmes, pour venir travailler avec nous dans cette collaboration. Enfin, je passe vite sur les PC, on a déjà expliqué ce qui s'était passé avec les commandes. Je rappelle quand même que grâce aux subsides Covid que nous avons eu, et à la rapidité de certains dossiers qui ont pu être traités quand même, on est en train d'essayer de réduire au maximum une fracture numérique qui existe chez nos citoyens, pour leur permettre d'avoir des accès. Voilà, on parle des PC qui sont commandés mais qui n'arrivent pas, et ce n'est pas notre faute, il y a une pénurie mondiale. Mais à côté de ça, on aide les citoyens du mieux qu'on peut. Enfin, moi je voulais juste vous confirmer notre confiance qui est toujours intacte envers notre Présidente, Sophie Querton, et que nous continuerons à travailler d'arrache-pied en collaboration avec l'Administration, que je remercie encore, et tous les travailleurs, pour avancer dans cette réorganisation, malgré le climat de crise. Il est donc utile de rappeler qu'on va continuer de travailler, et j'espère sincèrement que la cause sociale va réellement être privilégiée sur la cause politique. Merci beaucoup.

**Monsieur Ben Moha** : Bonsoir tout le monde. En tant que conseiller Ecolo-groen, pour nous ce qui est très important aujourd'hui à souligner, c'est que nous, on veut justement au niveau du Conseil, c'est écouter les agents, écouter leur avis, et on veut s'appuyer sur leur expertise. On ne veut pas travailler tout seul dans notre coin. Nous, l'idée aujourd'hui, c'est vraiment d'envoyer un message clair, justement, à l'Administration du CPAS, c'est qu'on veut, justement, prendre leur avis en compte. On ne veut pas faire du travail dans notre coin. Donc ça c'est très, très important à souligner et c'est ce qu'on fait, ce qu'on continue à faire. On essaye vraiment de faciliter le travail des assistants sociaux et de ne pas seulement leur demander leur avis, mais aussi travailler avec eux. L'idée aujourd'hui, c'est qu'on puisse vraiment collaborer avec l'Administration, dans un climat respectueux. On veut vraiment respecter nos travailleurs, et surtout, la preuve qu'on veut respecter, c'est qu'on est aussi capable de se remettre en question. A un moment donné, on a envoyé des messages clairs à Madame la Présidente pour pouvoir rencontrer les syndicats. On l'a fait au CAS, cela n'a pas apporté ses fruits une première fois, mais c'était déjà un début. Ensuite on a pu les voir une deuxième fois, et là on a pu débloquer les choses, et on les a débloquent ensemble. C'est-à-dire qu'à un moment donné, on a pris en compte ce qu'ils nous avaient dit et on a fait notre maximum pour, justement, débloquer la situation. Ensuite, il y a aussi le fait que nous voulons travailler, justement, dans un climat de respect. Et donc, pour nous, c'est très important, à un moment donné, d'avoir l'avis de tout le monde. Et je voulais aussi souligner qu'à un moment donné, on a su tout débloquer ensemble, les 13 conseillers. On est passé au-dessus du niveau politique, ça veut dire qu'on n'a pas tiré chacun de notre côté, mais on s'est mis à 13 et on a pris des décisions à 13. Et ça aussi il faut le souligner, c'est que si on travaille tous ensemble, on peut débloquer des situations. Et donc voilà, nous ici, aujourd'hui, et c'est cela que je voulais souligner, que je voulais envoyer un message clair, positif à l'Administration, et qu'on puisse vraiment, dans le futur, mieux écouter et prendre des décisions qui vont dans le bien du CPAS. Merci.

**Monsieur Mahieu** : Merci à tout le monde pour les informations que vous avez données ce soir, qui n'étaient pas parfois aussi des primeurs pour certains conseillers de l'Action Sociale, notamment par

rapport à l'avancement du monitoring et je m'en réjouis. Je voudrais vous dire ce soir que je constate que la majorité, avec beaucoup de condescendance, ne prend pas la mesure de ce qui se passe au CPAS depuis 2 ans. Elle n'est pas prête à prendre des engagements concrets pour recadrer la Présidente du CPAS et retrouver ainsi la confiance des travailleurs et des citoyens bénéficiaires. Comme d'habitude, Madame Querton élude, ne donne aucune réponse sur le fond. Venir nous dire qu'il y a déjà eu des grèves au CPAS de Schaerbeek, comme si c'était quelque chose de régulier, se cacher derrière la situation sanitaire, situation vécue par tous les CPAS bruxellois, et belges. Et le CPAS de Schaerbeek est le seul à faire grève, pourtant. Cette situation est exceptionnelle et votre volonté de l'annihiler est scandaleuse et profondément irrespectueuse. Vous vous réjouissez de l'accord avec les syndicats ! Mais nous aussi évidemment ! Mais vous omettez de dire que c'est l'opposition qui a dû faire pression, en demandant la convocation d'un Conseil extraordinaire de l'Action Sociale pour trouver cet accord. Sans engagement de budget concret communal sur le long terme, c'est-à-dire dans le Plan 2022-2024, il n'est pas possible d'assurer réellement une amélioration des conditions de travail des collaboratrices et collaborateurs du CPAS. Je dois vous dire aussi que je me pose des questions sur l'intervention du Manager de crise. Je rappelle que vous avez tenu à l'engager en remplacement du licenciement et de la mise à l'écart des deux directrices en charge des départements administratifs et de l'Action Sociale pour mener à bien la réorganisation de ces services. Pour rappel, ce Manager de crise coûte plus de 19.000 euros par mois, donc près de 230.000 euros par an, depuis 1 an. En parallèle, vous continuez de payer le salaire de la Directrice qui reste chez elle sans devoir réaliser de prestation. Est-ce que cette intervention est encore vraiment nécessaire ?

**Madame la Bourgmestre ff** : Monsieur Mahieu, vous parlez de personnes privées.

**Monsieur Mahieu** : Est-ce qu'elle doit encore continuer pour 1 an ? Je me pose la question de sa réelle plus-value, son intervention ayant mené à une grève. Et il faut maintenant faire, en parallèle à son intervention, des groupes de travail pour écouter le personnel. C'est deux fois le travail. Est-ce qu'il n'y aurait pas de meilleures affectations à donner à ce montant ? Je termine. Je constate que le groupe Ecolo-groen ne s'est pas prononcé clairement ce soir sur la question de la confiance envers la Présidence. Le groupe Cdh demande également un vote de confiance sur la Présidence lors du prochain Conseil de l'Action Sociale. Nous invitons entretemps Madame Querton à faire son examen de conscience et à en tirer les conclusions qui s'imposent. Si elle souhaite réellement que l'institution puisse avancer positivement, elle doit se rendre compte que ce sera plus facile sans elle, qu'avec elle. Je vous remercie.

**Madame la Bourgmestre ff** : Monsieur Degrez vous n'avez pas fait beaucoup de cas de mon intervention, et vous avez parlé de personnes privées dans un contexte public. Donc c'est un peu malheureux et j'aimerais bien que cela ne se reproduise pas pour les personnes qui vont prendre la parole maintenant. Je parle bien sûr des allusions que vous avez faites par rapport à du personnel du CPAS.

**Monsieur Degrez** : Moi je suis Monsieur Degrez, mais donc je n'ai pas fait d'allusion...

**Madame la Bourgmestre ff** : Non, non, je parlais de l'intervention de Monsieur Mahieu qui n'a pas tenu compte de la remarque que j'ai faite.

**Monsieur Degrez** : J'ai cru comprendre qu'il y avait une petite confusion. Mais ce n'est pas grave. Et il n'y avait pas de souci par le fait que Leila Lahssaini parle avant moi, mais effectivement, c'est ce qui avait été convenu. Bien. Je remercie, évidemment, les différents intervenants, en particulier Madame Vanwissen et Monsieur Malingreau pour qui j'ai énormément d'estime. Je tiens quand même à faire part, d'abord, d'une observation, cela a déjà été dit par d'autres, mais c'est vrai que les tableaux qui nous ont été présentés, il serait quand même assez judicieux qu'ils soient présentés au Conseil de l'Action Sociale. Et pour reprendre un vocable que la Présidente du CPAS connaît mieux, un vocable plus managérial d'entreprise, le Conseil de l'Action Sociale, c'est un petit peu son CA, et donc, il serait bien, effectivement, que ces données soient reprises. Je dois remercier évidemment Madame Vanwissen et Monsieur Malingreau pour la qualité de leur présentation et pour toutes les informations qu'ils ont communiquées, mais je continue toujours à m'étonner un petit peu qu'un responsable politique, donc quelqu'un étant de responsabilité politique, fasse monter, finalement, si je puis dire cela comme ça, au front, des responsables administratifs, afin de justifier, ou d'expliquer, un historique et d'essayer aussi de montrer quelles sont, et de dresser aussi, quelles sont les perspectives. Je pense effectivement que cela est une manière d'éluder, ou à tout le moins de diluer sa part de responsabilités. Quand on a des responsabilités, il faut pouvoir aussi l'assumer. J'ai bien vu aussi, bien entendu aussi un autre intervenant nous expliquer qu'il ne fallait pas confondre cause sociale, et que si la cause sociale devait passer avant la cause politique. Je rappelle que la cause sociale est éminemment politique. Tout ce que

nous sommes en train de faire, c'est parce que nous avons des inquiétudes par rapport à cette cause sociale, à cette question sociale, et singulièrement les conséquences et l'impact que cela a sur les travailleurs du centre, mais également sur les citoyens bénéficiaires. Donc, c'est éminemment politique ! Il ne faut pas croire que c'est purement quelque chose de technique, quelque chose qui est en lien avec de la gestion. Non ! Il y a eu des choix politiques qui ont été posés, qui ont des conséquences extrêmement graves sur les travailleurs du centre et sur les citoyens bénéficiaires. Et de ce que j'ai entendu ce soir, c'est finalement peu de réelles réponses, et en tout cas absolument aucun engagement, aucune remise en question ou remise en cause, au questionnement de la part de la Présidente du CPAS, et aucun engagement non plus qui a été formulé par le Collège de véritablement soutenir son CPAS. Alors, je connais, on ne va pas me refaire ce coups-là, la tutelle, la limite de la tutelle à l'égard du CPAS, je partage évidemment ce principe d'autonomie du CPAS mais ce n'est pas une réponse de juriste qu'on attend ! C'est effectivement une réponse politique, on ne peut pas nier que la majorité qui est au CPAS, part importante de la politique sociale au niveau local, est la même majorité qui est au Collège, et faire comme si on pouvait, à la limite, à peine en débattre, ou en tout cas par la petite porte, au sein de ce Conseil communal. Je vais conclure, Madame la Bourgmestre. Mais je pense effectivement que les réponses que nous avons entendues ce soir sont assez insatisfaisantes, qu'il n'y a pas d'engagement. Et mon groupe soutiendra, effectivement, une demande de vote de confiance au sein du Conseil de l'Action Sociale. J'ai dit.

**Madame Lahssaini** : Merci. Avant toute chose, je voudrais vraiment à nouveau souligner l'importance qu'aurait eu la présence des représentants des travailleurs à cette réunion. Je vois Monsieur Eraly qui les salue depuis YouTube. Oui, en fait, ils auraient dû être là en tant qu'experts, parce qu'on a eu toute l'explication, toute la vision de la direction du CPAS, on a eu leur lecture et on n'a pas eu la lecture des représentants des travailleurs et je trouve ça vraiment dommage. Avec le PTB on souligne vraiment que cela aurait été une plus-value incroyable de les avoir ici ce soir. Pour le reste, je pense vraiment, Madame la Présidente du CPAS, Madame Querton, que votre intervention était un peu à côté de la plaque. Est-ce que vous prenez la mesure de la crise qui est en train de se jouer, là, au CPAS ? Parce que, déjà, je n'ai entendu aucune compassion de votre part dans votre discours, par rapport au sort tant des travailleurs que des bénéficiaires du CPAS, et aucune remise en question, aucune forme de pouvoir reconnaître qu'il y a eu des erreurs dans votre chef, dans la stratégie qui a été adoptée. Rien du tout ! Donc, c'est vraiment assez inquiétant, en fait, cette attitude, et ce manque de prise en compte de la réalité sur le terrain. Et puis, on dirait que tout à coup, que cela vient d'arriver cette situation, qu'elle débarque avec le Covid, ou qu'elle débarque le 5 mars 2021, alors qu'on a vu, et les chiffres que vous nous avez présenté nous montrent que la charge de travail augmente depuis des années. Et nous avons souligné, cela fait plusieurs fois qu'on vous a interpellé au Conseil communal, depuis des années, qu'il y a un problème de budget, que vous étiez très contente de faire des économies sur le budget, alors qu'on disait qu'il y avait des problèmes graves qui allaient se poser. Donc, vraiment, pouvoir dire que maintenant on a découvert le 5 mars qu'il y avait un problème et qu'on a pu le résoudre rapidement en faisant un Conseil extraordinaire, nous sommes vraiment à côté de la plaque. Et sur la réorganisation, vous nous dites que les travailleurs soutiennent cette réorganisation. Je pense que les travailleurs veulent effectivement que leur travail soit le plus efficace possible, mais par contre, ils ont aussi demandé qu'on mette sur pause cette réorganisation, actuellement, parce qu'elle ne répond pas à leurs besoins urgents. Mais ça, je ne l'ai pas entendu non plus de votre part. Et puis, pour la suite, il n'y a aucune réponse claire qui a été donnée à nos demandes. Où sont les offres d'emploi pour les assistants sociaux, concrètement, elles sont où ? Sur votre site Internet, sur votre site Facebook du CPAS on ne trouve pas de trace. Quel est le timing pour les engagements ? Vous n'avez pas donné de réponse claire à ce sujet-là. Sur le budget non plus. Et par rapport aux mesures Covid, par rapport au call-center, qui était une demande très simple : est-ce que vous pouvez me confirmer qu'il y a bien du plexi glace en suffisance pour protéger les travailleurs dans les locaux du CPAS ? On n'a pas eu de réponse là-dessus non plus. Et par rapport, simplement, et pour terminer, à la majorité communale, j'ai entendu de la part de Monsieur Eraly qu'il y a une solidarité totale avec Madame Querton, la Présidente du CPAS, qu'il n'y a aucune remise en question par rapport aux économies budgétaires et à la remise sur la dotation du CPAS, et je trouve ça vraiment inquiétant pour la suite. Alors nous aussi, avec le PTB, si c'est la seule chose qu'il faut faire pour avoir un peu plus de pression, on soutiendra la demande de vote de confiance au Conseil de l'Action Sociale, mais on avait vraiment espéré avoir, ce soir, des réponses claires, précises et rassurantes, et ce n'est pas du tout le cas.

**Monsieur Verzin** : Madame la Bourgmestre ff, nous avons assisté ce soir à une magnifique séance de ce qu'on appelle dans le jargon, du « window dressing ». En fait, je pense comme d'autres intervenants,

qu'il faut évidemment remercier, à la fois la Secrétaire générale, Madame Vanwissen, et le Directeur financier, Monsieur Malingreau, pour la qualité de leur présentation. Mais cela ne trompe personne ! Ces deux personnes ont clairement, ce soir, été instrumentalisés par la Présidente du CPAS, qui elle, en contre point, s'est, comme à son accoutumée, contentée de généralités, de banalités. Elle a clairement noyé le poisson. Je pense que ce que nous avons vécu ce soir, c'est clairement l'impérieuse nécessité qu'il y a, d'encadrer la Présidence du CPAS, tant je suis convaincu, et encore plus après avoir entendu l'écart entre les fonctionnaires du CPAS et les propos de Madame Querton, tant je suis convaincu qu'elle sera incapable de mettre en œuvre l'accord syndical, qu'elle sera incapable de gérer les réformes structurelles qui sont en cours, qu'elle sera incapable d'avancer dans le dossier social dit informatisé qui est pourtant central, et qu'elle sera aussi incapable d'assurer, puisqu'elle n'a que très, très peu d'empathie, et encore moins de bienveillance pour les employés et pour les citoyens bénéficiaires, sur son incapacité à respecter le dialogue social. Je suis donc convaincu, comme Monsieur Manalis l'a dit, qu'il est impérativement obligatoire que tous les instruments de monitoring qui ont été cités ce soir, et que le reporting mensuel ou trimestriel soient débattus au sein du Conseil de l'Action Sociale, afin que nul n'en ignore. Je pense que ce que nous avons vécu, ce soir, est extrêmement symptomatique d'une gestion qu'on pourrait qualifier de despotique et d'autoritaire, mais qui est, malheureusement, une fois de plus, nullement éclairé. Je le répète, je n'ai pas senti d'empathie, encore moins senti de bienveillance. Donc, que Madame Querton se rassure, nous ne lâcherons rien. Vous êtes désormais sous haute surveillance. Notre vigilance sera maximale. Notre confiance est définitivement rompue, et donc, dans ces conditions-là, évidemment, nous souhaitons qu'un vote de confiance intervienne au sein du CPAS. Et comme Monsieur Mahieu l'a dit, pour conclure, je pense réellement, et sans connotation péjorative, je pense que le futur de notre CPAS s'écrira beaucoup plus facilement et surtout beaucoup mieux sans elle, qu'avec elle. Et donc, pour terminer, nous prendrons, Madame la Bourgmestre ff, dès aujourd'hui, rendez-vous d'ici à quelques mois, quand les promesses que vous avez faites et que la majorité à faites, n'auront pas été tenues, et nous jugerons le groupe Ecolo-groen sur le respect des engagements, et surtout sur le respect de leur fidélité au programme progressiste dont ils disent qu'ils s'inspirent, mais dont dans la réalité, je ne vois aucune trace dans le comportement de leurs élus. Je vous remercie.

**Monsieur Eraly** : Merci Madame la Présidente. Je voudrais rappeler, puisque cela a été évoqué, l'attachement de ce Collège, et de cette majorité, à l'autonomie du CPAS. L'autonomie du CPAS est la garantie que les politiques sociales soient toujours traversées par un souci de justice, d'égalité et d'équité dans l'analyse des situations sociales, qu'elles soient individuelles ou collectives, et dans l'accompagnement des personnes. Et que ces politiques sociales ne souffrent pas d'arbitrage politique idéologique. On voulait exprimer également un attachement aux organisations syndicales, et qui sont consultées dans le cadre des organes de concertation. Et on y est fort attaché, évidemment, Madame Lahssaini, et il n'est pas question de remettre en cause cela. Et les syndicats y sont régulièrement écoutés. Ils s'expriment et c'est bien ainsi. Alors, pour vous dire, pour finir, que le Collège a toute confiance dans ce Conseil de l'Action Sociale et sa Présidente, toute confiance dans les travailleuses et les travailleurs, dans les solutions qui seront mises en place, à court termes, et puis évidemment, et finir sur ces mots-là, Monsieur Verzin. Le Collège, cette majorité, ne lâchera rien pour mettre en œuvre l'accord de majorité, ne lâchera rien pour venir en aide à tous ceux qui, en ce moment, vivent des moments particulièrement difficiles dans notre Commune, et qui en souffrent, et pour lesquels nous feront tout pour que ce ne soit pas comme cela indéfiniment. Je vous remercie.

**Madame la Bourgmestre ff** : Merci Monsieur Eraly au nom de l'ensemble du Collège. Voilà, nous avons terminé cet exercice de ce Conseil communal extraordinaire, avec pour objet la situation au CPAS. Je remercie tous les intervenants, toutes les personnes qui nous ont écouté aussi. J'espère qu'elles ont pu se rendre compte de cet exercice qui s'est passé maintenant, ce soir. Voilà. Je vous souhaite une excellente soirée. Profitez bien, je l'espère, pour la plupart d'entre vous, en tout cas, de quelques jours un peu plus de repos et puis, bien, on se voit prochainement. Notre prochain Conseil communal est le 28 avril. Bonne soirée.