



RAPPORT D'ACTIVITÉ OMBUDS 2015/2016



Madame la Présidente,

Monsieur le Secrétaire,

Mesdames et Messieurs les membres du Conseil de l'Action Sociale,

Conformément à l'article 13 du Règlement d'ordre intérieur du Médiateur, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du médiateur couvrant la période du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2016.

Je vous souhaite une agréable lecture et suis à votre disposition pour vous présenter et vous commenter ce rapport.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, Monsieur le Secrétaire, Mesdames et Messieurs les membres du Conseil de l'Action Sociale, à l'assurance de ma considération distinguée.

BUFFIN Marie

Ombuds/Médiatrice

TABLE DES MATIERES

En guise d'introduction.....	4
PARTIE I :	6
STATISTIQUES CONCERNANT LES RECLAMMATIONS	6
Partie II	14
Problématiques thématiques	14
Partie III	21
Problématiques thématiques de manière Transversale	21
1) Avant l'introduction de la demande	21
1.1 Délai de rendez-vous	21
1.2 La qualité et le temps d'écoute	21
1.3 Acter la demande	22
2) Le traitement de la demande	23
2.1 Le caractère même de la demande	23
2.2 L'enquête sociale	23
2.3 Le dépassement du délai légal de 30 jours	25
2.4 L'obtention de l'information, le dilemme du call-center	26
2.5 : le passage aux urgences : inévitable ?	28
2.6 : Le piège du déblocage de paiement	29
2.7 : Les auditions	29
3) Après la prise de décision.....	30
3.1 L'exécution des paiements	30
3.2 : La qualité de l'information transmise et la difficulté d'en savoir plus	31
3.3 Demande de changement d'assistant social	32
PARTIE IV	33
EVOLUTION DES RECOMMANDATIONS	33
Conclusion	38
Annexes	39

Depuis février 2013, toute personne qui estime qu'elle-même ou que son dossier n'a pas été traité de manière adéquate, par une entité du CPAS de Schaerbeek, peut faire appel à une instance externe et indépendante. Je vous livre ici les constats de l'exercice s'étendant du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2016.

Avant de vous livrer les éléments observés sur cette période, je souhaiterais vous exprimer l'état de ma posture quant à l'exercice de ma fonction. D'un point de vue général, je pense que l'accès aux droits est un élément fondamental dans la lutte contre les exclusions et une porte d'entrée vers l'inclusion sociale. D'un point de vue plus spécifique à la réalité de terrain, je mettrais en exergue le fait que toute Administration, quelle qu'elle soit, est confrontée à des défis de plus en plus grands pour rendre un service de qualité. Le citoyen bénéficiaire, quant à lui, ne cherche pas nécessairement à échapper à ses obligations. Ecouter les difficultés de chacun constitue une première étape pour trouver une solution.

Le processus de médiation étant par essence un concept souple et malléable, suivant chacun des acteurs entrant en ligne de compte pour la recherche d'une solution, est un perpétuel recommencement : à chaque situation décrite par un de nos citoyens bénéficiaires, une solution, à chaque nœud rencontré, une façon particulière de le dénouer.

L'Ombuds doit, dès lors, pouvoir mobiliser les ressources de tous les services afin que ceux-ci renouent le lien qui les unit au travers des étapes de traitement du dossier social et donc, *in fine*, apportent une solution au citoyen bénéficiaire.

Bien que muée par ce désir de mobilisation des acteurs, la tâche s'avère être parfois plus compliquée ; l'Ombuds prenant, dans certaines situations, une part plus active dans la mobilisation des ressources.

La relation entre le citoyen et l'Administration dépasse le cadre *stricto sensu* de la législation. D'une part, celui-ci veut un bon service et est devenu exigeant et, d'autre part, l'Administration subit des changements. Elle offre, aujourd'hui, un large éventail de services et elle est censée réfléchir à l'accomplissement de ses tâches. Cette dimension requiert parfois une analyse allant au-delà de la seule application des procédures. L'Ombuds peut, dans ce cadre, jouer un rôle.

Dans sa pratique quotidienne, l'Ombuds se heurte à une sorte de carcan légal ou procédural. Lorsque l'Administration applique la loi CPAS, ou suit une procédure approuvée, il peut en résulter une situation inadéquate pour le bénéficiaire. Dans ce cas, l'Ombuds, qui n'a aucun pouvoir de contrainte rappelons le, peut néanmoins venir en aide au citoyen bénéficiaire.

Le seul pouvoir reconnu explicitement dans le chef de l'Ombuds est celui qui est défini aux articles 23 et suivants du règlement¹, qui l'institue et qui l'autorise à entrer en contact avec tous les services concernés par l'objet de la réclamation, ainsi qu'à consulter tous documents administratifs en rapport avec la problématique rencontrée. Cette aspect n'a jamais été remis en cause par l'Administration et à quelques rares exceptions près, n'a que peu rencontré de résistance dans le chef des agents.

Au-delà de cette habilitation d'investigation relative, l'Ombuds - et c'est la logique même de la fonction qui l'impose - n'a le pouvoir de faire évoluer les choses qu'à travers sa crédibilité et son aptitude à

¹ Voir annexes

convaincre ses interlocuteurs. Les pistes de réflexions proposées et les recommandations plus générales qui vous sont ici présentées n'ont aucune force contraignante. L'écho que vous en donnerez constitue, en réalité, le seul levier d'action dont dispose l'Ombuds.

Ce rapport biennuel présente le regard des citoyens bénéficiaires à l'égard des différents services du CPAS de Schaerbeek, mais démontre également le souhait de l'Administration d'améliorer la qualité du service rendu. Celui-ci est constitué de quatre parties :

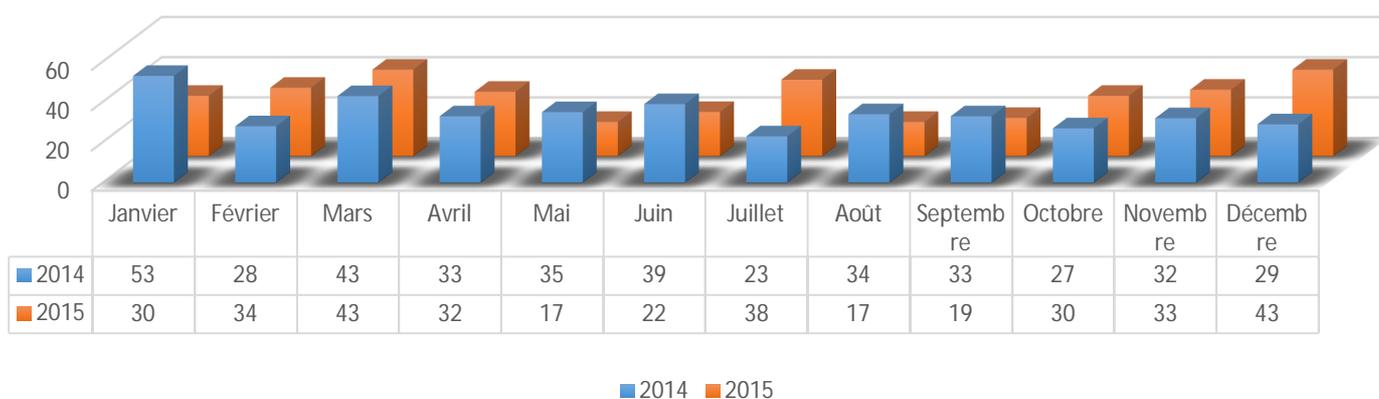
- I. La première présente les données statistiques des années 2015-2016 et établit un bilan général du service de Médiation,
- II. La deuxième décrit et analyse par thème les problématiques rencontrées et classifiées,
- III. La troisième souligne, à travers les étapes chronologiques du parcours du dossier du citoyen bénéficiaire, les thématiques problématiques rencontrées. Celles-ci contextualisent l'origine ou les sources des réclamations émises par le citoyen bénéficiaire,
- IV. La quatrième fait état des recommandations émises et de leurs évolutions dans le temps.

PARTIE I : STATISTIQUES CONCERNANT LES RECLAMMATIONS

Par rapport à l'exercice de l'année 2014, le nombre de réclamations gérées en 2015 par l'Ombuds s'élève à 359 dossiers. Cela représente une diminution de 12 %. A titre informatif, pour cette même année, il y a eu 8578 dossiers actifs.

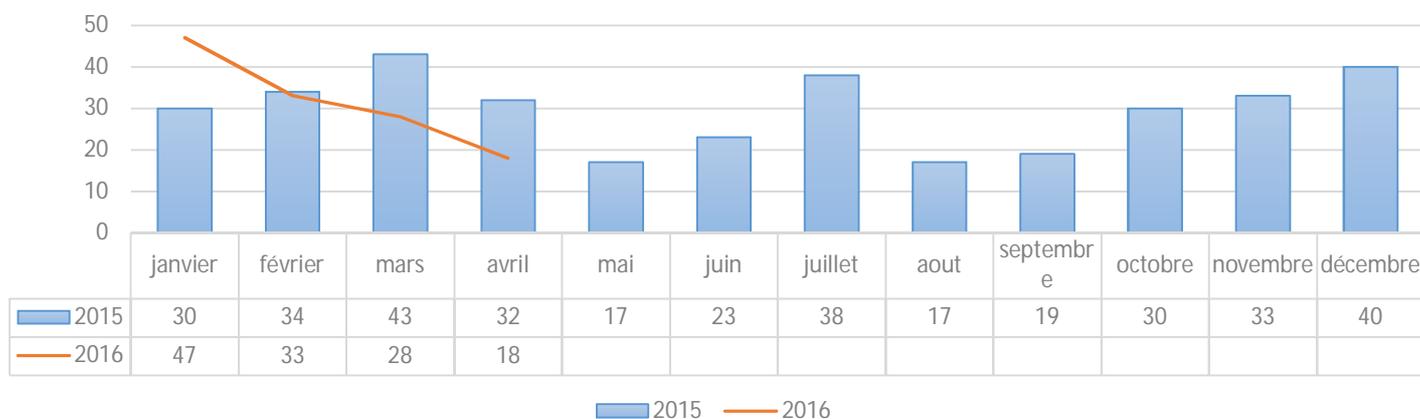
- **Nombre de réclamations**

Comparatif nombre de dossiers 2014/2015

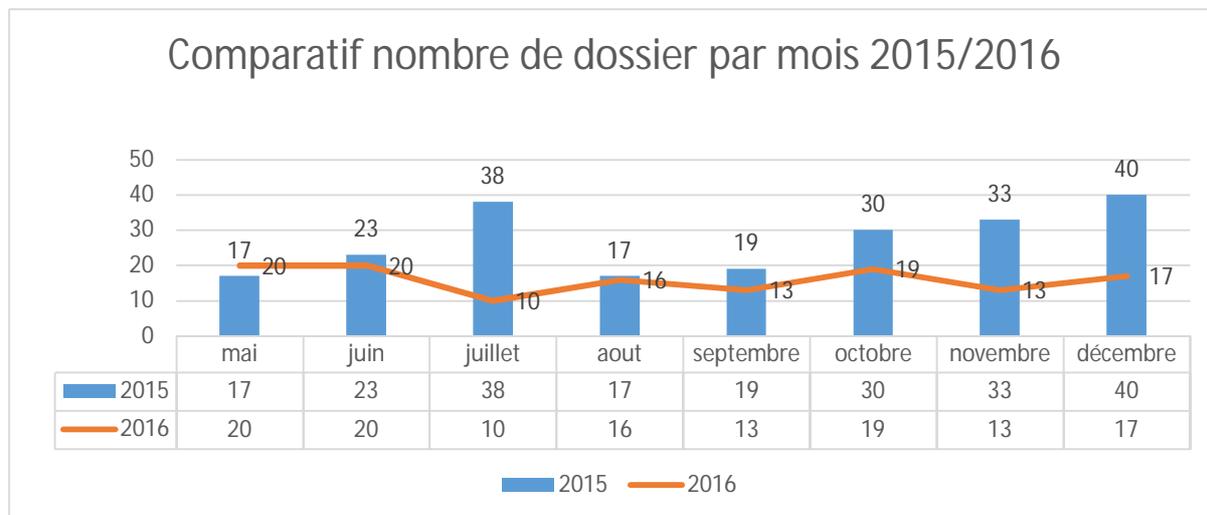


S'en suit la répartition du nombre de dossiers allant de la période de janvier 2015 à mai 2016 (période d'avant déménagement vers le Silver building)

Nombre dossiers 2016 avant déménagement



Suite au déménagement des locaux de notre Centre au 70, Boulevard Auguste Reyers, voici la répartition du nombre de dossiers :

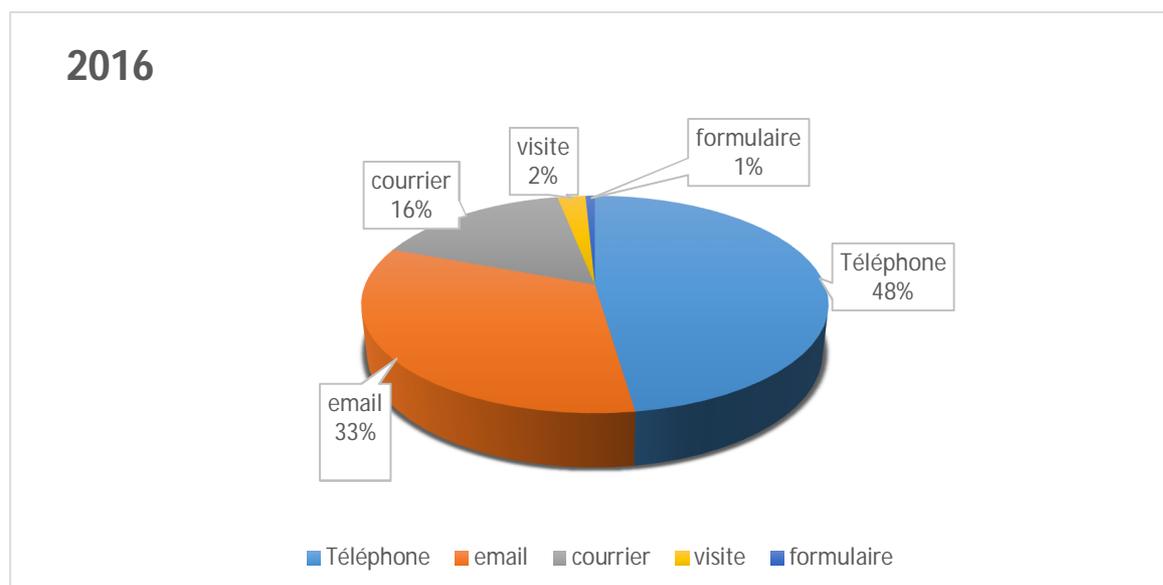
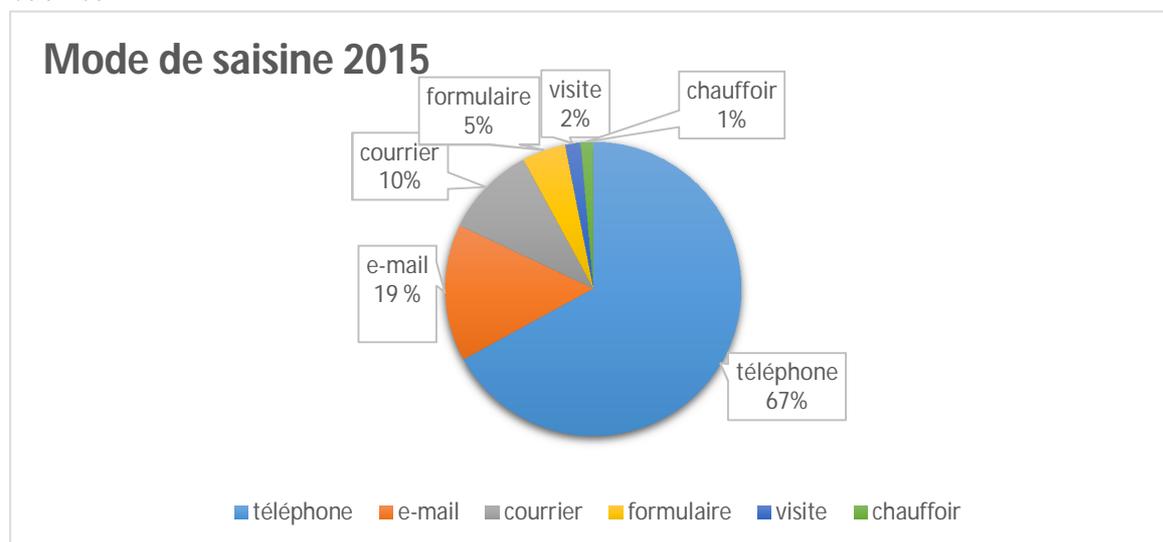


A titre informatif, pour l'année 2016, il y a eu 8578 dossiers actifs.

Nous pouvons souligner que depuis le déménagement, et la réorganisation qui en découle, le nombre de réclamations a diminué. La variation de 217 dossiers (sur la période de mai 2015 à décembre 2015) à 128 dossiers (sur la période de mai 2016 à décembre 2016) en pourcentage représente une diminution de **41.014** %. Le service de Médiation salue cet effort et ne peut qu'encourager cette dynamique engendrée par, d'une part, la suppression du service dit « d'urgence » et d'autre part, l'instauration de permanences téléphoniques récurrentes des assistants sociaux. Ces deux éléments conjoints contribuent à un renforcement du traitement des réclamations de première ligne par les agents, recentrant, dès lors, l'intervention du service de Médiation à une deuxième ligne, tel que prévu dans sa conception originelle.

- **Mode de saisine**

Le canal du téléphone reste le mode de saisine le plus utilisé par le citoyen bénéficiaire. S'en suit le mode écrit (courriel et courrier postal). A noter que cette année, le canal du mail a été plus plébiscité que le canal courrier. Ceci s'explique notamment par une sollicitation plus élevée du monde associatif qui s'adresse désormais directement à l'Ombuds et ne passe plus spécifiquement par le biais du Cabinet.



Notons une augmentation de la saisine par courrier et par mail et une diminution des réclamations transitant par le canal téléphonique. Ceci s'explique, peut-être, parce que, suite au déménagement, les coordonnées téléphoniques ont changées alors que les coordonnées électroniques n'ont, elles, pas varié.

- **Recevabilité et nature des réclamations**

Une plainte recevable n'est pas nécessairement fondée.

Pour rappel, voici les articles du règlement relatif aux missions de l'Ombuds concernant la recevabilité des réclamations :

Art.17

La réclamation doit concerner un acte ou le fonctionnement d'un des services du Centre de l'Action sociale de Schaerbeek.

Art.18

§1. L'Ombuds n'est pas compétent pour les réclamations qui remettent en cause les décisions ou orientations politiques prises par le Centre.

§2. De même, il n'est pas compétent pour

- les matières étrangères au C.P.A.S,
- en principe, les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours, ou celles dans lesquelles le plaignant a déjà usé des voies de recours administratifs qui lui sont offertes, notamment auprès des autorités compétentes en la matière,
- les affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée;
- les affaires relatives à des faits qui se sont produits depuis plus de 1 an, sauf si ces faits entraînent des désagréments pour l'usager à la date de l'introduction de la demande.

Art.19

L'Ombuds ne traite pas une réclamation lorsque :

- Celle-ci est manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire.
- Le réclamant n'a fait aucune démarche préalable auprès du service concerné par la réclamation.
- La réclamation est de même nature qu'une réclamation précédemment traitée par l'ombudsman et ne contient aucun élément nouveau par rapport à celle-ci.
- Il s'agit d'une dénonciation envers un citoyen bénéficiaire.

Si aucune démarche n'a été effectuée auparavant par la personne qui le sollicite, L'Ombuds ne peut prendre en compte la requête mais, dans un souci évident de service au public, oriente l'intéressé vers le ou les service(s) susceptible(s) de lui donner une réponse adéquate à sa demande.

Ce n'est qu'à l'issue de l'examen de la réclamation (impliquant la prise en compte de la version du citoyen bénéficiaire et celle de l'Administration) que l'Ombuds est en mesure de déterminer si les problèmes mis en avant sont justifiés. S'ils le sont, la plainte est déclarée fondée. L'Ombuds invite alors le service à prendre les mesures correctrices ou réparatrices.

Si, en revanche, il constate que la réclamation n'est pas fondée, l'Ombuds clôture le dossier et motive sa position auprès du citoyen bénéficiaire qui a émis la réclamation.

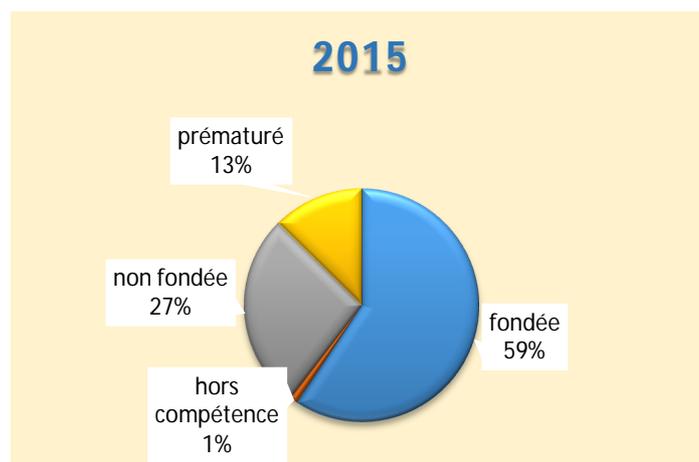
Une réclamation est considérée comme fondée lorsqu'elle met en exergue un non-respect des prescrits légaux et des réglementations adoptées par notre Centre. Il se peut, quelques fois, que l'instruction de la réclamation ne permette pas d'identifier la source exacte du problème, l'origine en étant multiple. Pour ces dossiers-là, l'Ombuds avec l'aide de l'Administration trouve une solution pour le citoyen bénéficiaire mais ne met pas précisément en lumière l'origine de celui-ci.

Une réclamation est considérée comme prématurée lorsque le citoyen bénéficiaire n'a effectué aucune démarche en vue de résoudre la problématique à laquelle il est confronté.

Les statistiques concernant la nature de la réclamation pour l'année 2015 sont sensiblement les mêmes que celles de l'année 2014 concernant les catégories fondée/non fondée. On notera une augmentation (de 3% en 2014 à 13% en 2015) de la catégorie prématurée, le citoyen bénéficiaire préférant se tourner vers l'Ombuds pour avoir une réponse plus rapide concernant sa demande, soit d'information, soit de résolution de problème.

Par contre, les chiffres de 2016 mettent en exergue une diminution de 10 % de réclamations prématurées. La Médiatrice y voit le résultat de la nouvelle gestion des situations problématiques dites d'urgence et de l'instauration des permanences téléphoniques pour joindre directement les assistants sociaux.

Quant à la répartition fondée/non fondée, elle est sensiblement la même.





- **Temps de traitement d'une réclamation**

Le temps de traitement des réclamations dépend de la rapidité de la communication de l'Ombuds avec les agents. Si nous prenons en considération le fait que les citoyens bénéficiaires ont déjà entrepris des démarches préalables afin de résoudre le(s) problème(s) au(x)quel(s) ils sont confrontés (condition de recevabilité d'une réclamation) auprès des services du Centre, le délai de plus de 10 jours, qui représente 18.66 %, constitue une problématique en soi.

2015	Nature réclamation				
Nombre de jours	fondée	hors compétence	non fondée	prématuré	Total général
1-10	37,88%	1,11%	25,35%	12,26%	76,60%
11-20	10,86%	0,00%	2,23%	0,28%	13,37%
21-30	5,57%	0,00%	0,56%	0,00%	6,13%
31-40	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%
41-50	1,11%	0,00%	0,00%	0,00%	1,11%
+ 50	1,12%	0,00%	0,00%	0,00%	1,12%
Total général	58,22%	1,11%	28,13%	12,53%	100,00%

Concernant 2016, nous notons une amélioration dans le délai de traitement des réclamations.

Nous passons de 37,88 à 47,69 % de réclamation fondées pour un délai de 10 jours et nous passons de 18 à 20% pour les délais supérieurs à 10 jours.

2016 Nature réclamation					
Nombre de jours	fondée	hors compétence	non fondée	prématuré	Total général
1-10	47,69%	1,54%	25,85%	3,08%	76,15%
11-20	11,54%	0,00%	2,31%	0,00%	13,85%
21-30	3,08%	0,00%	0,00%	0,00%	3,08%
31-40	0,00%	0,00%	1,54%	0,00%	1,54%
41-50	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%
+ 50	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%
Total général	67,69%	1,54%	27,69%	3,08%	100,00%

Nous ne pouvons à nouveau que saluer cette tendance et espérer qu'elle se pérennise car les citoyens bénéficiaires qui font appel à l'Ombuds et pour lesquels la nature de la réclamation est fondée, se trouvent dans des situations qui nécessitent une solution rapide. Par conséquent, prendre plus de deux semaines pour résoudre le(s) problème(s) peut accentuer la situation de précarité dans laquelle ceux-ci se trouvent.

- **Relation entre le Service juridique et le service de Médiation**

Il est loisible au citoyen bénéficiaire de faire appel à l'Ombuds, même s'il a déjà introduit un recours contre une décision du CSSS devant le Tribunal du travail. L'Ombuds peut intervenir à trois moments différents :

1. Avant que le recours ne soit introduit :

Si le problème se résout par ce biais, l'avantage pour le citoyen bénéficiaire réside dans le fait qu'il peut privilégier un mode de résolution gratuit (tous les citoyens bénéficiaires ne rentrent pas dans les conditions Pro Deo) et, en général, plus rapide que la procédure devant le Tribunal du Travail, tout en se ménageant une porte de sortie judiciaire si la médiation n'aboutit pas à une résolution. En cas d'aboutissement correctif, les deux parties font l'économie d'une procédure judiciaire.

2. Pendant que le recours est en cours d'instruction, mais qu'il n'y a pas encore eu d'audience de plaidoirie alors l'Ombuds passera le relais au Service juridique.

3. Après que le jugement ait été prononcé :

Dans ce dernier cas de figure, il s'agira pour l'Ombuds d'aider à la résolution de potentiels soucis d'exécution du jugement.

Le Service juridique a stabilisé son nombre de dossiers contentieux par rapport à 2014 (139 recours en 2014 et 150 recours en 2015) et y voit plusieurs hypothèses d'origines dont celle de l'intervention préventive de l'Ombuds dans certains cas. Notons que, pour 2016, ce nombre est encore descendu, passant de 150 à 128.

N'oublions pas non plus que certains de nos bénéficiaires ne maîtrisent pas ou pas suffisamment une des langues nationales. Ces barrières empêchent l'accès à la justice : sans connaissance des lois, droits et procédures, ces personnes ne peuvent défendre leurs droits. De même, les citoyens bénéficiaires ne se rendent pas toujours au Tribunal du Travail lorsque cela pourrait s'avérer utile, notamment parce qu'ils ont une appréhension du système judiciaire. Ils sont également, parfois, dans une situation difficile face à la justice (procédure en règlement collectif de dettes, recours auprès du CCE, Juge de Paix,...).

L'Ombuds souligne cette tendance positive et espère qu'elle se pérennise.

PARTIE II

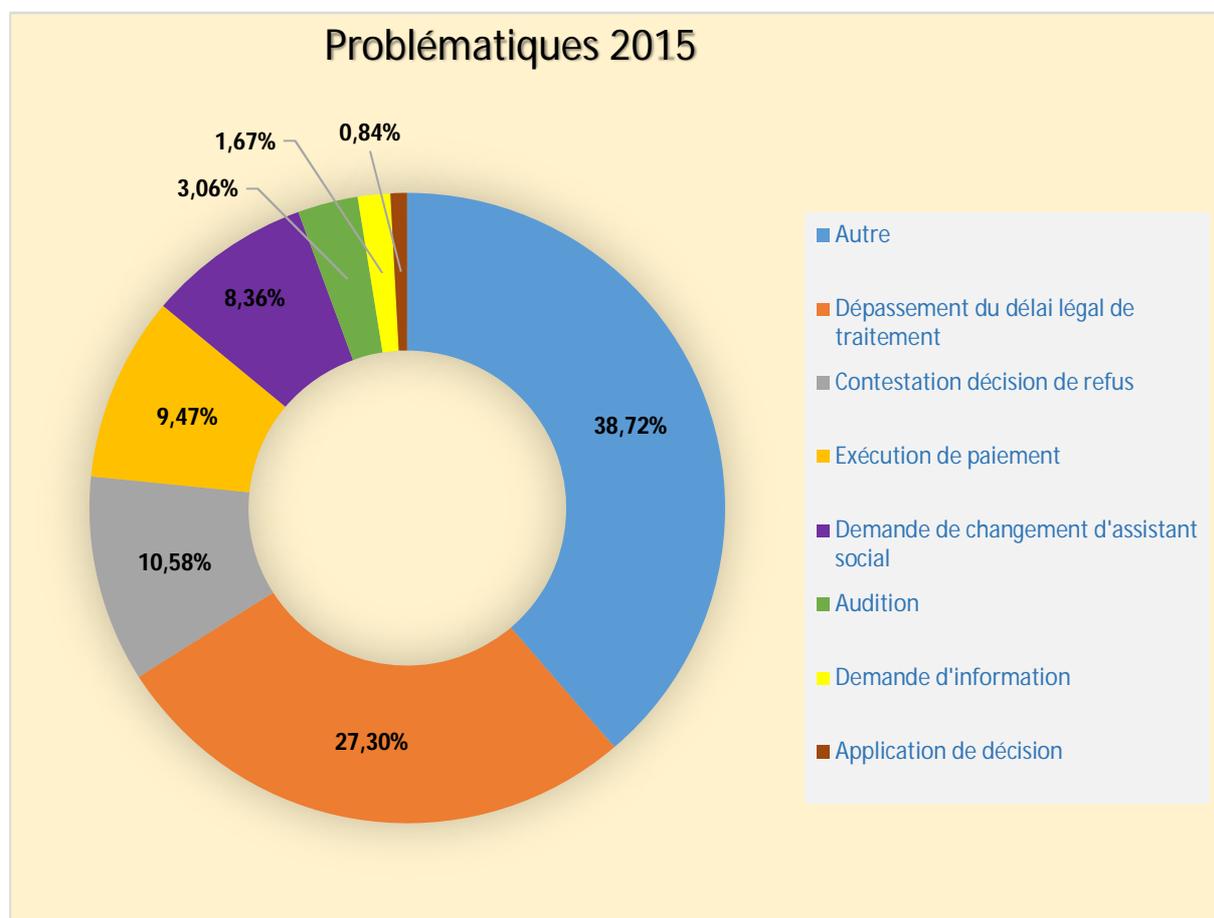
PROBLÉMATIQUES THÉMATIQUES

A travers la gestion des dossiers ouverts par l'Ombuds, nous constatons que diverses thématiques précises sont problématiques et ce, à travers différentes étapes du traitement d'une demande. Les différentes étapes chronologiques où se situent l'origine, selon l'Ombuds, des blocages seront examinées dans la prochaine partie.

Ci-suit la répartition des problématiques rencontrées lors de cet exercice. Celles-ci sont subdivisées en huit catégories pour l'année 2015 et sept pour l'année 2016.

Les trois catégories les plus importantes sont pour 2015, dans l'ordre croissant, la catégorie :

1. Autre (39% contre 30% en 2014)
2. Dépassement du délai légal de traitement d'une demande (27% contre 19 % en 2014)
3. Contestation de décision de refus (11% contre 17 % en 2014)



Dans la catégorie « Autre », on retrouve des réclamations de divers genres. En voici le top 5 pour 2015 :

1. Injoignabilité gestionnaire de dossier : 14 dossiers
2. Prise en charge de facture d'hôpital : 8 dossiers
3. Demande de carte santé en urgence : 7 dossiers
4. Demande d'attestation de fin d'aide : 6 dossiers
5. Contestation du taux appliqué : 5 dossiers

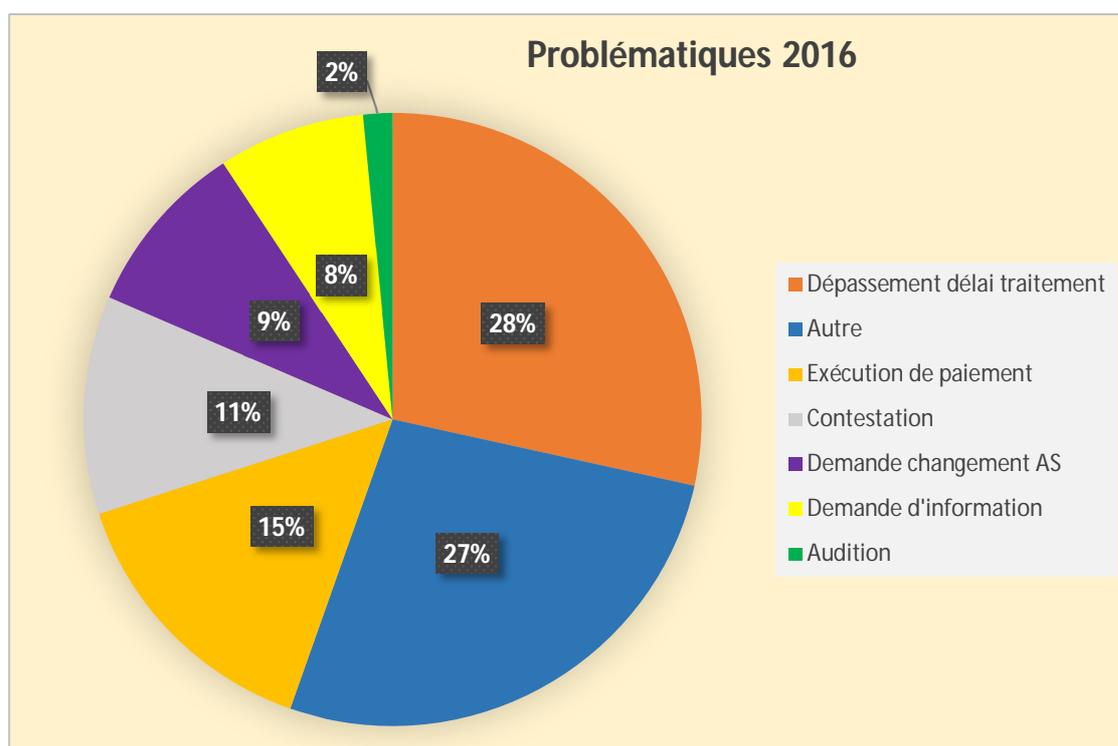
Type de problématique 2015	Nature de la réclamation									
Type de résolution	fondée		hors compétence		non fondée		prématuré		Total général	
Autre	65 dossiers	18,11%	4 dossiers	1,11%	43 dossiers	11,98%	27 dossiers	7,52%	139 dossiers	38,72%
<i>Complète</i>	64 dossiers	17,83%		0,00%		0,00%		0,00%	64 dossiers	17,83%
<i>hors compétence</i>		0,00%	4 dossiers	1,11%		0,00%		0,00%	4 dossiers	1,11%
<i>pas de résolution</i>	1 dossier	0,28%		0,00%	43 dossiers	11,98%	5 dossiers	1,39%	49 dossiers	13,65%
<i>prématuré</i>		0,00%		0,00%		0,00%	22 dossiers	6,13%	22 dossiers	6,13%
Dépassement du délai légal de traitement	89 dossiers	24,79%	0,00%	0,00%	3 dossiers	0,84%	6 dossiers	1,67%	98 dossiers	27,30%
<i>complète</i>	89 dossiers	24,79%		0,00%		0,00%		0,00%	89 dossiers	24,79%
<i>pas de résolution</i>		0,00%		0,00%	3 dossiers	0,84%	1 dossier	0,28%	4 dossiers	1,11%
<i>prématuré</i>		0,00%		0,00%		0,00%	5 dossiers	1,39%	5 dossiers	1,39%
Contestation décision de refus	11 dossiers	3,06%	0,00%	0,00%	23 dossiers	6,41%	4 dossiers	1,11%	38 dossiers	10,58%
<i>complète</i>	11 dossiers	3,06%		0,00%		0,00%		0,00%	11 dossiers	3,06%
<i>pas de résolution</i>		0,00%		0,00%	23 dossiers	6,41%	1 dossier	0,28%	24 dossiers	6,69%
<i>prématuré</i>		0,00%		0,00%		0,00%	3 dossiers	0,84%	3 dossiers	0,84%
Exécution de paiement	23 dossiers	6,41%	0,00%	0,00%	6 dossiers	1,67%	5 dossiers	1,39%	34 dossiers	9,47%
<i>complète</i>	23 dossiers	6,41%		0,00%	1 dossier	0,28%		0,00%	24 dossiers	6,69%
<i>pas de résolution</i>		0,00%		0,00%	5 dossiers	1,39%	1 dossier	0,28%	6 dossiers	1,67%
<i>prématuré</i>		0,00%		0,00%		0,00%	4 dossiers	1,11%	4 dossiers	1,11%
Demande de changement d'assistant social	9 dossiers	2,51%	0,00%	0,00%	20 dossiers	5,57%	1 dossier	0,28%	30 dossiers	8,36%
<i>complète</i>	9 dossiers	2,51%		0,00%	1 dossier	0,28%		0,00%	10 dossiers	2,79%
<i>pas de résolution</i>		0,00%		0,00%	19 dossiers	5,29%		0,00%	19 dossiers	5,29%
<i>prématuré</i>		0,00%		0,00%		0,00%	1 dossier	0,28%	1 dossier	0,28%
Audition	8 dossiers	2,23%	0,00%	0,00%	3 dossiers	0,84%	0,00%	0,00%	11 dossiers	3,06%
<i>complète</i>	8 dossiers	2,23%		0,00%		0,00%		0,00%	8 dossiers	2,23%
<i>pas de résolution</i>		0,00%		0,00%	3 dossiers	0,84%		0,00%	3 dossiers	0,84%
Demande d'information	2 dossiers	0,56%	0,00%	0,00%	2 dossiers	0,56%	2 dossiers	0,56%	6 dossiers	1,67%
<i>complète</i>	2 dossiers	0,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2 dossiers	0,56%
<i>pas de résolution</i>		0,00%		0,00%	2 dossiers	0,56%	2 dossiers	0,56%	4 dossiers	1,11%
Application de décision	2 dossiers	0,56%	0,00%	0,00%	1 dossier	0,28%	0,00%	0,00%	3 dossiers	0,84%
<i>complète</i>	2 dossiers	0,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2 dossiers	0,56%
<i>pas de résolution</i>		0,00%		0,00%	1 dossier	0,28%		0,00%	1 dossier	0,28%
Total général	209 dossiers	58,22%	4 dossiers	1,11%	101 dossiers	28,13%	45 dossiers	12,53%	359 dossiers	100,00%

Ce qu'il faut retenir de ces chiffres pour l'année 2015 :

- ✓ Sur 38.72 % de réclamations de la catégorie « Autre », il y en a 18.11% qui sont fondées. De ces 18.11%, 17.83% ont été résolues.
- ✓ Sur 27.30 % des réclamations de la catégorie « Dépassement du délai légal de traitement », il y en a 24.79 % qui sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 10.58 % des réclamations de la catégorie « Contestation de refus », il y en a 3.06 % qui sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 9.47 % des réclamations concernant la catégorie « Exécution de paiement », il y en a 6.41 % qui sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 8.36 % des réclamations concernant la catégorie « Demande de changement d'assistant social », il y en a 2.51 % qui sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 3.06 % des réclamations de la catégorie « Audition », il y en a 2.23 % qui sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 1.67 % des réclamations de la catégorie « Demande d'info », il y en a 1.67 % qui sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 0.84 % de la catégorie « Application de la décision », il y en a 0,56 % qui sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.

Concernant 2016, les trois premières catégories de problématiques sont :

1. Dépassement du délai légal de traitement de la demande de 30 jours (28%)
2. Autre (25%)
3. Exécution de paiement (15%)



La catégorie dépassement du délai légal de traitement de la demande du citoyen bénéficiaire garde sensiblement le même pourcentage (28%) du nombre de réclamation par rapport à l'année 2015 mais passe en première place dans le classement des problématiques rencontrées. S'en suit la catégorie Autre (27%), et en troisième position, la catégorie exécution de paiement qui rentre dans le classement par rapport à l'année 2015.

Le top 5 de la catégorie « Autre » de 2016 :

1. Rendez-vous tardif : 8 dossiers
2. Injoignabilité gestionnaire de dossier : 5 dossiers
3. Dénonciation : 4 dossiers
4. Demande d'attestation de fin d'aide : 3 dossiers
5. Coupure d'eau : 2 dossiers

De manière plus détaillée, voici la répartition des thématiques problématiques 2016 après déménagement (mai à décembre 2016 : 130 dossiers) :

Type de problématique 2016	Nature de la réclamation		Hors compétence		Non fondée		Prématuré		Total général	
Type de résolution	Fondée									
Dépassement délai traitement	34 dossiers	26,15%	0,00%		0,00%		3 dossiers	2,31%	37 dossiers	28,46%
<i>complète</i>	34 dossiers	26,15%	0,00%		0,00%		0,00%		34 dossiers	26,15%
<i>pas de résolution</i>		0,00%	0,00%		0,00%		2 dossiers	1,54%	2 dossiers	1,54%
<i>prématuré</i>		0,00%	0,00%		0,00%		1 dossier	0,77%	1 dossier	0,77%
Autre	20 dossiers	15,38%	2 dossiers	1,54%	13 dossiers	10,00%	0,00%		35 dossiers	26,92%
<i>complète</i>	20 dossiers	15,38%	0,00%		1 dossier	0,77%	0,00%		21 dossiers	16,15%
<i>hors compétence</i>		0,00%	2 dossiers	1,54%	0,00%		0,00%		2 dossiers	1,54%
<i>pas de résolution</i>		0,00%	0,00%		12 dossiers	9,23%	0,00%		12 dossiers	9,23%
Exécution de paiement	16 dossiers	12,31%	0,00%		2 dossiers	2,31%	0,00%		19 dossiers	14,62%
<i>complète</i>	16 dossiers	12,31%	0,00%		0,00%		0,00%		16 dossiers	12,31%
<i>pas de résolution</i>		0,00%	0,00%		3 dossiers	2,31%	0,00%		3 dossiers	2,31%
Contestation de décision	6 dossiers	4,62%	0,00%		9 dossiers	6,92%	0,00%		15 dossiers	11,54%
<i>complète</i>	5 dossiers	3,85%	0,00%		0,00%		0,00%		5 dossiers	3,85%
<i>pas de résolution</i>	1 dossier	0,77%	0,00%		9 dossiers	6,92%	0,00%		10 dossiers	7,69%
Demande changement AS	3 dossiers	2,31%	0,00%		9 dossiers	6,92%	0,00%		12 dossiers	9,23%
<i>complète</i>	2 dossiers	1,54%	0,00%		1 dossier	0,77%	0,00%		3 dossiers	2,31%
<i>pas de résolution</i>	1 dossier	0,77%	0,00%		8 dossiers	6,15%	0,00%		9 dossiers	6,92%
Demande d'information	8 dossiers	6,15%	0,00%		1 dossier	0,77%	1 dossier	0,77%	10 dossiers	7,69%
<i>complète</i>	8 dossiers	6,15%	0,00%		0,00%		0,00%		8 dossiers	6,15%
<i>pas de résolution</i>		0,00%	0,00%		1 dossier	0,77%	1 dossier	0,77%	2 dossiers	1,54%
Audition	1 dossier	0,77%	0,00%		1 dossier	0,77%	0,00%		2 dossiers	1,54%
<i>complète</i>	1 dossier	0,77%	0,00%		0,00%		0,00%		1 dossier	0,77%
<i>pas de résolution</i>		0,00%	0,00%		1 dossier	0,77%	0,00%		1 dossier	0,77%
Total général	88 dossiers	69,67%	2 dossiers	1,54%	36 dossiers	27,69%	4 dossiers	3,08%	130 dossiers	100,00%

Ce qu'il faut retenir de ces chiffres pour l'année 2016 :

- ✓ Sur 28.46 % de réclamations de la catégorie « Dépassement délai légal de traitement », 26.15% sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 26.92 % des réclamations de la catégorie « Autre », 15.38% sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 14.62 % des réclamations de la catégorie « Exécution de paiement », 12.31 % sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 11.54 % des réclamations concernant la catégorie « Contestation de décision », 4.62 % sont fondées. De ces 4.62 %, 3.85% ont été résolues.
- ✓ Sur 9.23 % des réclamations concernant la catégorie « Demande de changement d'assistant social », 2.31% sont fondées. De ces 2.31%, 1.54% ont été résolues
- ✓ Sur 7.69% % des réclamations de la catégorie « Demande d'information », 6.15 % sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.
- ✓ Sur 1.54 % des réclamations de la catégorie « Audition », 0.77 % sont fondées. Toutes les réclamations fondées ont été résolues pour cette catégorie.

Notons la disparition de la catégorie « Application de décision » pour l'année 2016.

En synthèse pour les réclamations fondées :

Problématique	2015	2016	Tendance
Autre	18.11	15.38	-2.73
Dépassement du délai légal de traitement de la demande CB	24.79	26.15	+1.36
Contestation	3.06	4.62	+1.56
Exécution de paiement	6.41	12.31	+5.90
Demande de changement d'assistant social	2.51	2.31	-0.20
Audition	2.23	0.77	-1.46
Demande d'information	1,67	6.15	+4.48
Application de décision	0,84	0	-0,84

Les deux tendances les plus remarquables sont la diminution du nombre de réclamations pour la catégorie « Autre » et l'augmentation du nombre de réclamations pour la catégorie « Exécution de paiement ».

Notons également l'augmentation des demandes d'informations, imputable, selon l'Ombuds au déménagement des locaux du CPAS.

Passons maintenant en revue les étapes du parcours du dossier social du citoyen bénéficiaire où l'on constate quelques anicroches.

PARTIE III.

PROBLÉMATIQUES THÉMATIQUES DE MANIÈRE TRANSVERSALE

1) AVANT L'INTRODUCTION DE LA DEMANDE

1.1 Délai de rendez-vous

Les délais d'obtention d'un rendez-vous avec un assistant social peuvent fluctuer selon les périodes et selon les agendas de ceux-ci. Le report de l'introduction de la demande d'aide a pour conséquence que la situation des personnes peut, le temps d'attente du rendez-vous, s'aggraver, les difficultés s'accumulant dans plusieurs domaines ; elles sont surendettées, leur santé se dégrade, elles accumulent les retards de paiement de loyer etc. ... Leurs conditions de vie se détériorent et lorsqu'elles arrivent au CPAS, elles sont dans un état de besoin qui nécessite une réaction rapide. Depuis la réorganisation du service social, il y a amélioration dans le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous.

1.2 La qualité et le temps d'écoute

Le citoyen bénéficiaire qui se présente au CPAS exprime des attentes et des croyances quant à la nature de sa requête et de sa situation. Symétriquement, l'agent de l'autre côté met en œuvre des définitions de la réalité et des catégorisations. Comment, dès lors, les intéressés coopèrent-ils ? Comment parviennent-ils à s'entendre ?

Les citoyens bénéficiaires qui s'adressent à l'Ombuds se trouvent dans un certain état d'énerverment, d'impatience ou de panique et, n'ayant comme représentation mentale du CPAS que leur assistant social, expriment fréquemment leur mécontentement par rapport à ceux-ci. Une des raisons mises en avant par les agents interpellés suite aux réclamations reçues est le manque de temps et le nombre trop élevé de dossiers à suivre. Ecouter la personne, décoder avec elle sa demande, lui expliquer les conditions auxquelles elle peut faire valoir son droit nécessite énormément de temps.

Recommandation

Alléger les procédures afin de rendre le traitement des demandes plus fluides et plus rapides

Rédiger un guide complet de toutes les procédures existantes et le communiquer à l'ensemble des travailleurs.

Depuis la mise en œuvre de la nouvelle organisation du Service social découlant du déménagement, le nombre de dossiers par assistant sociaux a diminué, mais les procédures se sont, pour certaines thématiques, alourdies, ce qui n'a pas réellement permis de dégager du temps. Rappelons-le à dessein, le domaine de l'action sociale étant par définition polysémique, il n'est peut-être pas nécessaire de le cadrer à outrance.

Recommandation

Créer une charte de qualité à travers laquelle les deux parties (citoyen bénéficiaire et agent) s'engagent à collaborer dans un esprit respectueux.

En terme d'aides, de manière générale (loi organique ou loi DIS), le but n'est pas d'être bénéficiaire du CPAS toute sa vie, mais de sortir de ce système à un moment donné. Par conséquent, il faut travailler sur une action, un projet, et pour cela il faut connaître les gens, donc avoir la possibilité de leur consacrer un certain temps.

Finalement, l'attitude des agents à l'égard de citoyens bénéficiaires peut se révéler déterminante dans la manière dont ceux-ci feront valoir ou renonceront à faire valoir leurs droits sociaux. De même, ce dialogue est un facteur clé de la construction de la relation de confiance et de collaboration entre le citoyen bénéficiaire et le gestionnaire de son dossier.

1.3 Acter la demande

Les agents du Centre ont, entre autre, selon l'article 4 de la Charte de l'assuré social, une obligation de conseil à l'égard des citoyens bénéficiaires qui le demandent, de l'aider dans l'exercice de ses droits et l'accomplissement de ses obligations.

Il en résulte que c'est au CPAS qu'il appartient d'apporter la qualification juridique adéquate de la demande portée devant lui². Ce n'est donc pas au citoyen bénéficiaire qu'incombe la responsabilité de déterminer le cadre juridique qui lui est applicable.

C'est ainsi qu'au regard de la situation personnelle de l'intéressé, le CPAS devra déterminer s'il relève du régime de l'intégration sociale ou de l'aide sociale, mais aussi - et c'est en cette partie qu'à travers les dossiers traités l'Ombuds a pu constater une certaine carence - quelles sont les différentes aides « complémentaires » éventuelles auxquelles le demandeur peut prétendre.

Lorsque l'Administration fut interpellée sur cette thématique, la réponse la plus évoquée était la suivante : « *s'il n'en a pas fait la demande, je ne pouvais pas la deviner et l'acter* ».

Cette posture ne contribue pas à l'instauration d'un sentiment de confiance du citoyen bénéficiaire envers son gestionnaire de dossier.

À ce sujet, il est bon de rappeler qu'« un CPAS ne peut en aucun cas refuser d'acter une demande. Un tel refus pourrait être interprété comme une décision implicite de refus susceptible de faire l'objet d'un recours devant le Tribunal du Travail »³.

² C. trav. Mons, 18 janvier 2006, R.G. n°19924, www.juridat.be

³ Aide sociale-Intégration sociale. Le droit en pratique. Hugo Mormont et Katrin Stangherlin. 2011. Éditions La Charte. p.530

2) LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

2.1 Le caractère même de la demande

En général, les besoins des citoyens bénéficiaires, bien que non fragmentés, sont traités comme s'ils étaient morcelés. D'où l'importance d'une solution « holistique » axée sur l'ensemble des aspects de la vie de la personne. Il est dès lors primordial d'alimenter les synergies entre les différents services. Citons pour exemple les services complémentaires au service social général.

Un des obstacles potentiel à l'accès aux droits sociaux peut provenir d'un manque de transparence des droits eux-mêmes et de leurs conditions d'accès. Plus la visibilité d'un droit est grande, plus sa mise en œuvre sera facilitée. Le manque de transparence peut être dû à un certain nombre de facteurs tels que la complexité de l'organisation des services et des prestations, des conditions d'attribution ou des procédures de demandes d'aide. La fragmentation et le manque d'harmonisation entre différents services et prestations peuvent accentuer ce problème.

Une autre difficulté provient du fait que les agents ne transmettent pas toujours aux citoyens bénéficiaires les informations sur les services qui pourraient leur être utiles, soit parce qu'ils ne disposent pas de ces renseignements, soit parce qu'ils estiment que la diffusion d'informations sur un autre service n'est pas de leur ressort.

Tout ceci suppose, naturellement, que les travailleurs aient accès à l'ensemble de l'information. La qualité et la complétude de l'information revêt ici un aspect important. La publication et la diffusion des lignes de conduites en 2015 marque le franchissement d'une étape importante dans l'avancement de la diffusion de l'information auprès de l'Administration. L'emploi d'un langage accessible et non bureaucratique envers le public est également un caractère essentiel.

Il est fondamental que la personne qui introduit une demande prenne connaissance des termes exacts dans lesquels celle-ci est transmise au Conseil de l'Action sociale. Assurer ainsi la transparence de la procédure permet au citoyen bénéficiaire d'être pleinement acteur du processus d'intégration sociale dans lequel il s'engage. La transparence a également l'avantage de favoriser l'émergence d'une relation de partenariat entre le citoyen bénéficiaire et le travailleur social.

2.2 L'enquête sociale

- [*Le rapport social*](#)

Les citoyens bénéficiaires n'ont pas toujours une idée claire de ce qu'est une enquête sociale et en quoi elle consiste. Dans la mesure du possible, il convient d'éviter de noyer les gens sous les démarches administratives préliminaires à l'octroi de l'aide. Il appartient aux agents de l'Administration de leur donner toutes les informations et les repères nécessaires pour remplir ces démarches. A travers les réclamations traitées, l'Ombuds a pu constater que des citoyens bénéficiaires, ne sachant pas toujours quoi communiquer comme documents, ne fournissent pas toujours les informations utiles et pertinentes pour la rédaction du rapport social.

Il ressort également, de l'examen des réclamations, que certaines personnes ne comprennent pas toujours pourquoi on leur pose des questions ressenties comme trop intimes. D'autres expliquent que leur entretien n'a consisté qu'en un bilan de leur situation économique, sans plus, les dimensions psycho-sociales n'ayant pas été abordées. Or, celle-ci permettent de mieux cerner l'état

de besoin de la personne faisant appel au CPAS.

Actuellement, les rapports sociaux ne sont pas contresignés par le citoyen bénéficiaire. Cela va à l'encontre de l'article 60 §1^{er} alinéa 3 de la loi organique du 8 juillet 1976. Une des conséquences de cette non pratique est que le citoyen bénéficiaire qui essuie un refus ou qui introduit un recours au Tribunal du travail et prend dès lors connaissance des éléments présents dans le rapport social (via la notification ou via la consultation de leur dossier chez leur avocat en cas de recours), exprime un désaccord sur le diagnostic posé. Dès lors, celui-ci exprime un sentiment négatif à l'égard du rédacteur du rapport social. Certains d'entre eux prennent contact avec l'Ombuds et demandent un changement de gestionnaire de leur dossier.

Parallèlement à ce cas de figure, lors de la période 2015-2016, l'Ombuds a traité 53 réclamations, ayant pour objet la contestation de la décision de refus. L'origine du refus trouvant sa source dans l'exposé de la situation sociale présentée aux conseillers. Elle n'était, selon le citoyen bénéficiaire, pas représentative à 100 % de leur réalité. Un contreseing du rapport social par le citoyen bénéficiaire pourrait, me semble-t-il, permettre d'éviter ce genre de réclamation, le citoyen bénéficiaire ayant eu l'occasion de s'assurer que la retranscription de sa situation corresponde à sa réalité sociale.

Recommandation
Respecter l'article 60 §1 ^{er} alinéa 3 de la loi organique du 8 juillet 1976 et faire contresigner le rapport social par le citoyen bénéficiaire afin que celui-ci ait une vision claire de ce qui sera proposé au Conseil de l'Action sociale

Les conseillers, n'ayant que le rapport social comme source d'information pour prendre des décisions, se positionnent, soit en n'ayant pas toutes les informations nécessaires - et renvoie le dossier pour complément d'information, ce qui engendre un délai supplémentaire de traitement de la demande -, soit ont une vision non globale de la réalité qui *in fine* dessert le citoyen bénéficiaire.

Par ailleurs, si des informations sont parcellaires ou manquantes, le traitement administratif ne peut s'effectuer correctement. Le dossier est alors renvoyé entre les différents services pour complément d'informations, ce qui engendre un retard dans le traitement de la demande initiale.

La loi sur le droit à l'intégration sociale comporte des aspects contrastés qui prêtent à des conflits d'interprétation et de mise en application, car ils peuvent légitimer des pratiques et décisions divergentes à l'intérieur d'un espace de possibilités ouvertes par la loi.

A titre d'exemple, le principe de disposition au travail peut être interprété de différentes manières par les gestionnaires de dossiers, ce qui mène parfois à l'iniquité de traitement de dossier à situation égale.

Finalement, rappelons que les conditions d'octroi du revenu d'intégration doivent être appréciées au moment et à partir de la demande.⁴Les dossiers dont le traitement dépasse les 30 jours légaux, bien souvent, n'illustrent plus exactement la situation vécue par la personne et, malheureusement, l'anamnèse initiale n'est plus la plus appropriée, ce qui engendre parfois des situations kafkaïennes.

⁴ Jurisprudence constante à Tt. Bruxelles 23 novembre 2012, RG n° 6859/12; Tt. Bruxelles 23 mars 2012, RG n° 11/12298/A.

- [La visite à domicile](#)

Pierre Mazet met très justement en exergue le principe suivant « *Les personnes qui vivent dans la pauvreté craignent les contrôles et les atteintes à leur vie privée qui peuvent être liés à l'exercice de leurs droits. De plus, elles ne veulent pas être stigmatisées* »⁵.

Néanmoins, la visite à domicile est un outil qui permet de venir étayer l'enquête sociale. Le passage de l'assistant social n'est pas toujours signalé à la personne, ce qui a un certain sens, notamment lorsque les prémisses de l'enquête sociale tendent à laisser penser qu'il s'agit d'un domicile fictif. Rappelons néanmoins que les personnes faisant appel à notre centre afin de faire une demande d'aide ne sont pas assignées à domicile.

L'attitude de suspicion, à tort ou à raison, a été évoquée à plusieurs reprises par les citoyens bénéficiaires s'étant adressés à l'Ombuds. Bien que la fonction d'assistant social suppose que la personne qui l'incarne jouisse d'une certaine liberté d'appréciation, une situation sociale étant par essence unique, il convient de rester le plus factuel possible.

2.3 Le dépassement du délai légal de 30 jours

Sur l'ensemble des dossiers ouverts par l'Ombuds sur 2015-2016, respectivement 24.79% (2015) et 26.15 (2016) % avait pour objet le dépassement du délai légal de trente jours de traitement. Ce qui, par rapport à 2014, représente une augmentation de 10% de 2014 à 2015 et encore une augmentation de 1.36 % de 2015 à 2016.

La Charte de l'assuré social, et dans la foulée, la loi relative à l'intégration sociale, ont prévu l'octroi de plein droit d'intérêts en cas de paiement tardif de l'aide sociale ou du revenu d'intégration. Le fait que les intérêts sont dus de plein droit signifie qu'ils doivent être payés, indépendamment d'une demande formulée en ce sens par l'intéressé⁶.

Ceci n'est pas d'application actuellement mais pourrait en toute légitimité être appliqué ou à tout le moins revendiqué par le citoyen bénéficiaire dont le traitement de la demande aurait pris du retard.

Une des raisons qui peut expliquer cet allongement du délai de traitement est le fait que les citoyens bénéficiaires remettent une partie des documents demandés ou la totalité, mais dans un délai de plus d'une semaine.

Il arrive également que les dossiers se perdent dans le chemin de traitement. Le temps que l'on s'en rende compte et qu'on crée un *duplicata* voir un *duplicata bis* rallonge également le temps de traitement de la demande initiale du citoyen bénéficiaire. Là aussi, je préconiserai un système informatique qui viendrait en appui.

⁵ MAZET P., « *Le non recours par non demande : mise en question de la pertinence de l'offre publique,* » Paper présenté au Colloque 'Pauvreté et ineffectivité des droits, Nonaccès et non-recours aux droits' du 16 décembre 2014 au Sénat,

http://www.luttepauvrete.be/publications/colloq_nontakeup/Pierre%20Mazet.pptx

⁶ MORMONT H. et STANGHERLIN K. : « Aide sociale-Intégration sociale. Le droit en pratique ». 2011. Éditions La Charte. p556.

Recommandation
A la fin du rendez-vous, donner une liste <u>complète</u> des documents souhaités. Etre plus strict par rapport au délai, qui doit être commun à la pratique de tous les AS.
Recommandation
<p>Systematiser le scanning des documents pour tous les services du DAS et ne plus les remettre en mains propres au gestionnaire de dossier. Cela permet deux choses : avoir tous les documents centralisés et éviter de perdre certains documents. De plus, si un dossier se perd dans le circuit de traitement, toutes les informations seront directement accessibles (afin d'éviter la multiplication des dossiers « <i>duplicata</i> »). Cela présuppose de renforcer les équipes qui gèrent cette tâche.</p>

Une autre raison évoquée est liée à la charge de travail des travailleurs sociaux qui n'ont pas le temps de traiter les dossiers en temps et en heure (nous renvoyons ici le lecteur à la lourdeur de certaines procédures, le nombre de dossier attribué aux assistants sociaux ayant diminué depuis le déménagement de nos locaux et la réorganisation qui en a découlé).

Mettons également en lumière que les raisons de dépassement des 30 jours de délai légal de traitement des demandes trouvent, dans certains cas, leur origine dans l'absence des agents, tous services confondus. Nous faisons ici référence non pas aux membres de l'Administration en congés mais bien absents pour toutes autres raisons.

2.4 L'obtention de l'information, le dilemme du call-center

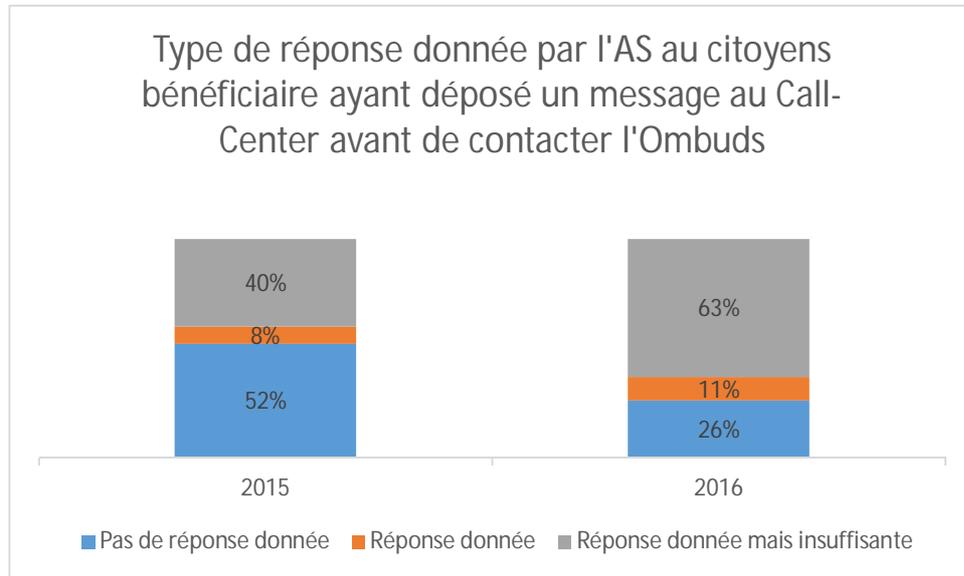
Avant de développer ce point, je tiens à mettre l'accent sur le fait que les chiffres présentés sont analysés uniquement à travers le prisme du nombre de réclamations exprimées par les citoyens bénéficiaires s'étant adressés au Service de Médiation et de gestion de plaintes. Ils ne reflètent donc qu'une toute petite partie des appels gérés par le Call-center. Pour votre bonne information, pour l'année 2015, le Call-center a traité 81 557 appels et pour l'année 2016, il a traité 186 854 appels.

Le service du Call-center constitue un canal d'accès et de transmission de l'information entre le CPAS et le citoyen bénéficiaire.

Lors de l'examen d'une réclamation, L'Ombuds regarde entre autre si le citoyen bénéficiaire a fait part de sa problématique à son assistant(e) social (e) via le canal du Call-center. Pour se faire, elle consulte le logiciel Télépro qui permet à un (e) agent du Call-center de créer un message à destination de l'assistant (e) social (e). Concernant l'année 2015, nous remarquons que 40 % des citoyen bénéficiaires s'adressant à l'Ombuds n'ont pas pris contact avec leur avec leur assistant(e) social(e) via le call-center (il n'y a pas eu de message crée). Pour l'année 2016, ce pourcentage passait à 34 %.

Concernant les citoyens bénéficiaires qui sont passés par le canal du Call-center avant de contacter l'Ombuds, il a été constaté trois types de réponse :

- **Réponse insuffisante** : Le citoyen bénéficiaire reçoit une réponse du type « votre dossier est en cours de traitement, il faut patienter ». Pas d'information suffisante sur la nature du problème.
- **Réponse donnée** : le citoyen bénéficiaire a obtenu une réponse claire sur le fond de son problème.
- **Pas de réponse donnée** : Le citoyen bénéficiaire n'a pas été recontacté.



Choisissant de se référer à une information écrite émanant des agents du Centre, l'Ombuds remarque néanmoins que ces chiffres ne reflètent pas toujours les récits des citoyens bénéficiaires s'adressant à son service. Plusieurs hypothèses peuvent être avancées :

- Le numéro du call-center est souvent sollicité et les citoyens bénéficiaires ne prennent pas la peine de renouveler leur tentative de prise de contact,
- Lorsqu'un citoyen bénéficiaire rappelle pour la même problématique alors que l'agent gestionnaire de son dossier n'a pas encore eu l'occasion de le rappeler, il n'y a pas de ticket Telepro ouvert,
- L'appel n'est pas enregistré, ce qui ne signifie pas pour autant qu'il n'y ait pas eu d'informations échangées.

Le délai de 7 jours fixés, en 2015-2016, pour répondre à un message qu'il a laissé au call-center est perçu par le citoyen bénéficiaire comme étant trop long. 40 % des réclamants de 2015 déclarent qu'ils ne voulaient plus prendre contact via le call center car ils avaient le sentiment qu'on ne leur répondait jamais. De plus, à travers l'examen des réclamations, il apparaît que ce délai n'est pas respecté, notamment lorsque les gestionnaires de dossiers sont malades ou en congé ; la continuité du service n'étant pas toujours assurée. Les professionnels (hôpitaux, asbl) soulignent également la difficulté d'obtenir de l'information de la part des agents. Ce constat prévaut pour 2015 début 2016 mais notons que, depuis le déménagement, ce délai a été réduit à 48 heures. C'est une amélioration notoire qui mérite d'être soulignée et encouragée.

Parallèlement à cela, avant le déménagement, lorsque le public n'obtenait pas une réponse satisfaisante au regard de la situation dans laquelle il se trouve, il se dirigeait alors vers le service dit des urgences du service social qui, à son tour, essayait de trouver une solution. Cependant, les

dossiers problématiques étant souvent complexes et nécessitant un apport ou un échange d'informations entre différents interlocuteurs du Centre, le passage au service des urgences ne permettait pas toujours le déblocage d'une situation de manière immédiate.

Toutes les considérations qui précèdent ne sont que de potentielles pistes d'explications. Toujours est-il que nous pouvons constater que le canal du call-center n'était pas optimum au regard des statistiques concernant la qualité de la réponse apportée au citoyen bénéficiaire sur l'année 2015-2016.

Suite au déménagement, la recommandation qui mettait en exergue la création de permanence téléphonique a été suivie. En effet, depuis lors les assistants sociaux ont une permanence téléphonique à raison d'une heure trois fois par semaine. Cette pratique ne peut qu'être soulignée positivement, l'accessibilité en découlant permettant un meilleur suivi des demandes des citoyens bénéficiaires.

L'analyse de la tendance est plutôt positive, hormis pour l'augmentation de pourcentage pour la catégorie de réponse insuffisante. La diminution de la catégorie « pas de réponse donnée », l'augmentation de « réponse donnée », et la diminution de « pas de prise de contact » tendent à démontré une meilleur gestion des questions et ou réclamations des citoyens bénéficiaires par leurs gestionnaires de dossiers.

2.5 : le passage aux urgences : inévitable ?

La réorganisation engendrée, suite au déménagement de 2016, a entraîné la suppression du service dit « des urgences sociales ». Le service de l'Ombuds félicite cette initiative. En effet, la multiplication des intermédiaires, et la création d'un circuit parallèle de traitement du dossier du citoyen bénéficiaire n'engendrait qu'un ralentissement de traitement de dossier et/ou une gestion parcimonieuse de la situation par le titulaire du dossier, les intervenants sollicités, fractionnant la gestion. Actuellement, lorsqu'un citoyen bénéficiaire se présente pour une urgence, celle-ci est, jusqu'à présent, solutionnée ou mise en état de solution dans les 48 h. A cet effet, plusieurs postes téléphoniques ont été mis à disposition pour que le citoyen bénéficiaire puisse directement appeler le call-center qui signale directement la problématique à l'assistant social gestionnaire du dossier.

2.6 : Le piège du déblocage de paiement

Afin de pallier au retard de prise de décision, un des procédés utilisés est celui des « débloquements de paiements ». Cette pratique est souvent enclenchée lorsque le citoyen bénéficiaire, signalant la discontinuité de paiement, perd patience et en alerte son assistant social. Cela présente plusieurs effets négatifs : perte de confiance, déjà fragile, de celui-ci envers son assistant social (seule image qu'il a de l'institution), énervement qui se répercute envers les agents du call center, charge de travail supplémentaire pour les assistants sociaux qui doivent remplir des formalités pour débloquer le paiement, volume plus important de tâches pour les agents s'occupant du paiement ou du recouvrement dans le cas où, finalement, la décision d'octroi d'aide financière se révèle être un refus, pour la section qui s'occupe de délivrer des cartes santé provisoires,...

J'attire donc à nouveau l'attention de l'Administration sur l'importance de trouver des méthodes (alléger les procédures, moins fragmenter certaines étapes de traitement du dossier,...) qui permettraient à l'ensemble des agents travaillant sur le circuit du dossier de remplir leur fonction à bien dans le délai légal des 30 jours.

2.7 : Les auditions

Durant l'exercice 2015, 3.06 % (contre 4.40% en 2014) des réclamations avaient trait à la thématique des auditions. Ce pourcentage peut s'expliquer par le fait que, lors de cette année, la procédure de LIA (Lettre d'Invitation à l'Audition) a été mise en place. Comme toute nouvelle procédure, celle-ci a engendré quelques couacs, notamment ceux provoqués par les délais d'attente avant de passer devant le Comité Spécial.

Concernant l'année 2016, le pourcentage de réclamations, lié à la thématique de l'Audition, est de 1.54%. Cela représente une diminution de moitié par rapport à l'année 2015. Cette tendance s'explique par l'organisation de séances supplémentaires d'audition.

L'article 20 de la loi DIS de 2002 nous explique dans quel contexte s'inscrit une demande d'audition. L'Administration pratique actuellement un « tri sélectif » concernant les auditions. En effet, le procédé d'envoi d'une lettre d'invitation à l'audition ne s'enclenche pas lorsqu'il s'agit d'une proposition de refus (d'un RIS ou d'un projet d'intégration tel que prévu dans la loi) pour une nouvelle demande. Je tiens à souligner qu'il ne fait nulle mention de cette nuance ni dans la loi ni dans l'arrêté royal d'exécution. La jurisprudence confirme l'obligation d'informer le citoyen bénéficiaire de son droit à être entendu, ainsi que les modalités de cette audition.

Nous sommes ici face à une pratique administrative inéquitable.

Recommandation
Envoyer une LIA à tous les citoyens bénéficiaires pour lesquels il y a une proposition de refus, y compris pour les nouvelles demandes

Notons que, à la lecture des procès-verbaux du Comité d'auditions, le motif de celle-ci porte, dans certains cas, sur un recouvrement dont l'origine est imputable à une erreur dans le chef de l'Administration (double paiement, oubli de subrogation,...). Travailler en amont sur ces erreurs permettrait de dégager des places pour auditionner les citoyens bénéficiaires qui font une première demande et dont la proposition de refus est non imputable à un déménagement, un décès ou à l'acquisition d'un emploi.

3) APRÈS LA PRISE DE DÉCISION

3.1 L'exécution des paiements

Sur l'année 2015, 6.41% (contre 7.82% en 2014) de réclamations fondées concernaient un problème d'exécution de paiement. En premier lieu vient la problématique des citoyens bénéficiaires qui travaillent en intérim ou qui sont au chômage, et qui ne perçoivent pas leur complément RI/ERI malgré le fait qu'ils aient déposé leurs fiches de paie au service scanning. L'origine de cette problématique reste assez floue ; j'attire donc la vigilance des agents sur le tri des documents et l'exécution de ceux-ci.

Concernant l'exercice 2016, ce pourcentage passe à 12.31% soit une augmentation 5.90%.

Cette explication trouve son origine dans l'exécution des paiements des compléments RI. En effet, pour effectuer cette manœuvre, il est demandé au citoyen bénéficiaire d'apporter tous les mois soit la preuve de paiement (chômage ou mutuelle), soit la fiche de salaire si le citoyen bénéficiaire travaille partiellement.

Concernant le montant perçu suite à un travail, nous pouvons aisément comprendre qu'étant, par essence, variable, nous demandons ce genre de documents mais concernant les allocations sociales, quelles qu'en soient leurs natures, nous pourrions envisager de ne pas mettre les paiements des compléments RI en visite, ceux-ci étant bien souvent les même de mois en mois.

3.2 : La qualité de l'information transmise et la difficulté d'en savoir plus

Plusieurs citoyens bénéficiaires soulignent la difficulté de comprendre le contenu de leur notification et expriment la nécessité d'obtenir des explications supplémentaires. Le citoyen bénéficiaire ne comprend pas et contacte, dès lors, l'Ombuds. Il ne me semble pas qu'il soit du ressort de l'Ombuds de devoir expliquer la raison d'un refus.

Précisons, qu'outre le devoir d'information, qui consiste à répondre aux questions, l'Administration doit également adopter une attitude proactive et prendre elle-même l'initiative de fournir à la personne toutes les informations complémentaires et utiles au traitement de son dossier. Ce principe est d'ailleurs inscrit dans la loi DIS en son article 17 : « *Le centre est tenu de communiquer à toute personne qui en fait la demande toute information utile au sujet de ses droits et obligations en matière d'intégration sociale sous la forme d'un revenu d'intégration, d'un emploi ou d'un projet individualisé d'intégration sociale. Le centre est tenu de communiquer de sa propre initiative à la personne concernée toute information complémentaire utile au traitement de sa demande ou au maintien de ses droits* ».

La motivation de la décision doit être suffisante et porter tant sur les éléments juridiques (les règles juridiques qui ont été appliquées) que sur les éléments de fait (mention d'éléments précis, concrets et objectifs qui expliquent en quoi les principes législatifs ont été appliqués ou non) sur lesquels repose la décision. La motivation doit être suffisante afin que le citoyen bénéficiaire puisse être capable de saisir toute la portée de la décision et déterminer s'il est indiqué ou non d'introduire un recours.

A titre d'exemple, il n'est pas rare de trouver la formule suivante dans les notifications : « l'enquête sociale n'a pas permis de déterminer votre état de besoin », formule qui n'est pas des plus explicites. Ce manque de précision est à l'origine de plaintes qui pourraient être évitées si des explications plus complètes étaient fournies au citoyen bénéficiaire.

Selon H. Mormon et K. Stangherlin, si les CPAS ont la responsabilité de réaliser une enquête sociale et d'y réunir toutes les informations utiles à l'examen des demandes qui leur sont adressées, les citoyens bénéficiaires ne peuvent, quant à eux, assister passivement à la réalisation de cette enquête. Ils doivent au contraire répondre à un devoir de collaboration.

La Charte de l'assuré social contient cette obligation de collaboration, tout en la balisant de conditions dont le respect incombe à l'institution de sécurité sociale :

- Il appartient à l'institution de demander à l'assuré social les renseignements qu'elle souhaite obtenir et de fixer le délai dans lequel une réponse est attendue;
- Si l'assuré social reste en défaut de répondre dans le délai fixé, un rappel doit lui être adressé;
- Il ne peut être question d'un manquement à l'obligation de collaboration que si l'intéressé est resté plus d'un mois en défaut de répondre à la demande d'information ;
- L'institution doit avoir accompli toute démarche utile pour l'obtention desdits renseignements;
- L'intéressé doit par ailleurs pouvoir faire connaître les motifs qui justifient qu'un délai plus long lui soit octroyé.

Un défaut de collaboration ne pourra donc être reproché à un demandeur d'aide qu'au regard de ces différents critères.

La preuve du défaut de collaboration doit être apportée par le CPAS : il lui appartient de démontrer, à l'appui d'éléments précis et concrets, que les informations qui avaient été sollicitées auprès du citoyen bénéficiaire n'ont pas été fournies. Le CPAS, de la même manière, démontre et explicite en quoi ce comportement du demandeur fait obstacle à l'examen de son droit à l'aide sociale ou à l'intégration sociale.

Recommandation :

Rédiger des notifications qui respectent les prescrits légaux : « Toute décision à portée individuelle ayant des conséquences juridiques pour le droit de la personne concernée par une intégration sociale sous la forme d'un revenu d'intégration, d'un emploi ou d'un projet individualisé d'intégration sociale est écrite et motivée. Cette motivation doit être suffisante et porter, tant sur les éléments juridiques que sur les éléments de fait sur lesquels repose la décision. En annexe vous trouverez un modèle qui pourrait servir de base à la réflexion.

3.3 Demande de changement d'assistant social

La thématique de demandes de changement d'assistant social représente pour l'année 2015 un pourcentage de 8.36% (contre 7.09% en 2014) des réclamations. De ces 8.36%, 2.31% (contre 2.93% en 2014) sont fondées, et a abouti à un changement d'affectation.

Pour l'année 2016, ce pourcentage reste sensiblement le même à savoir 9.23% dont 1.54% ayant abouti à un changement de gestionnaire de dossier.

Cette problématique est fort délicate à gérer car elle se base souvent sur l'affect des citoyens bénéficiaires.

Actuellement, lorsque l'Ombuds rencontre ce genre de demande, elle relaye l'information au chef d'équipe et c'est celui-ci qui assure le suivi. Il informe à son tour l'Ombuds du changement ou non mais reste très nébuleux sur les éléments ayant orienté sa prise de décision. Il manque à l'Ombuds des éléments qualitatifs pour en tirer une quelconque recommandation.

PARTIE IV.

EVOLUTION DES RECOMMANDATIONS

Lors de l'exercice 2015-2016, l'Ombuds a formulé des recommandations dans des domaines variés. Toutes, sans exception, trouvent leur origine dans une ou plusieurs réclamations, leur nombre n'étant pas nécessairement un critère déterminant. Une seule réclamation peut parfois mettre en relief un dysfonctionnement dont on peut aisément prédire le caractère récurrent.

Une recommandation n'a d'intérêt que si elle est prise en compte par le service qu'elle vise. Il est donc primordial, après chaque recommandation, d'en évaluer le suivi. Cet exercice comporte toutefois ses limites. Cette évaluation sera en effet aisée quand la recommandation visée porte sur une mesure concrète dont l'application peut être vérifiée matériellement.

Hélas, toutes les recommandations ne sont pas aussi facilement évaluables. Certaines présupposent des améliorations qui ne se manifestent pas par un acte matériel. L'évaluation du suivi de ces recommandations nécessiterait, en fait, une enquête plus approfondie dans les départements qu'elles concernent.

Or, pas plus qu'il n'est investi d'un quelconque pouvoir d'initiative (il n'agit que sous l'impulsion d'une plainte), l'Ombuds n'est pas habilité à exercer un contrôle sur le fonctionnement des services en dehors des réclamations qu'il instruit.

Si bien que le seul "indice d'efficacité" dont il dispose est la variation du nombre de plaintes relatives à l'objet de sa recommandation dans les mois qui la suivent. Cet indicateur revêt cependant un caractère aléatoire, pour la simple raison que l'Ombuds n'est pas le dépositaire exclusif du mécontentement des citoyens bénéficiaires.

Néanmoins, à travers les chiffres et constats présentés dans ce rapport 2015-2016, nous soulignons l'amélioration de certains points au détriment peut-être d'autres. Les causes, à l'origine du fonctionnement déficient d'un service ou l'autre, doivent évidemment être analysées pour dégager des solutions. L'examen de la Médiatrice peut contribuer à identifier certaines de ces causes et suggérer des pistes, mais elle n'ira jamais jusqu'à un audit. C'est à l'Administration qu'il revient d'analyser la situation et de proposer des améliorations. Il peut arriver que le résultat de cette analyse amène l'Administration à constater que la mise en œuvre de ces améliorations nécessite des mesures qui ne ressortent pas du pouvoir ou des moyens dont elle dispose. C'est alors au pouvoir politique ou au législateur de lui en fournir les moyens.

En ce sens, les recommandations de l'Ombuds doivent être perçues par l'Administration, non pas comme une critique stérile de son fonctionnement, mais comme une invitation à doter l'Administration des moyens de s'acquitter de sa tâche conformément aux exigences d'une Administration moderne, efficace et transparente.

Recommandations 2014	Recommandations 2015-2016	Où en est cette recommandation
<p>Lorsqu'une situation nécessite plus d'éclaircissements, en avertir directement la personne et l'inviter à fournir un complément d'information avant la prise de décision par le Conseil. Pour ce faire, il serait utile de prévoir des plages libres, dans le planning des équipes, afin de pouvoir recevoir une personne rapidement et ne pas conclure à un sans suite qui se traduit de manière pratique par un refus. Afin que ce rendez-vous soit productif, envoyer un courrier à la personne en détaillant les points à éclaircir et les documents à fournir lors du rendez-vous. Afin de ne pas bloquer potentiellement une plage de rendez-vous, fixer un délai précis dans lequel la personne doit se manifester pour confirmer sa venue.</p>	Idem	Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration
<p>Réorganiser les plages de rendez-vous, afin de pouvoir rencontrer les personnes dans les quinze jours suivant leur demande.</p>	Idem	Nous remarquons une nette amélioration dans l'octroi de rendez-vous endéans les quinze jours.
<p>Créer une charte de qualité à travers laquelle les deux parties (citoyen bénéficiaire et agent) s'engagent à collaborer dans un esprit respectueux. Nous pourrions prendre exemple sur ce qui existe dans d'autres CPAS</p>	Idem	Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration
<p>Respecter l'article 60 §1^{er} alinéa 3 de la loi organique du 8 juillet 1976 et faire contresigner le rapport social par le citoyen bénéficiaire, afin que celui-ci ait une vision claire de ce qui sera proposé au Conseil de l'Action sociale</p>	Idem	Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration
<p>Prévoir un système d'alerte électronique qui informe le gestionnaire de dossier, ainsi que son supérieur (en cas d'absence), d'un dépôt de document.</p>	Idem	Suite au déménagement, lorsqu'un document est scanné, l'assistant social ou le service paiement est informé du dépôt du document.

<p>Etre plus strict par rapport aux délais laissés au citoyen bénéficiaire pour apporter les documents. Ne pas laisser trainer. A la fin du rendez-vous, donner une liste complète des documents souhaités et ne pas demander les documents au fur et à mesure que le rapport social est rédigé.</p>		<p>Par rapport aux délais, subsiste encore une certaine différence de traitement selon le gestionnaire de dossier.</p> <p>Une liste des documents à apporter est fournie au citoyen bénéficiaire.</p>
<p>Systématiser le scanning des documents et ne plus les remettre en mains propres au gestionnaire de dossier. Cela permet deux choses : avoir tous les documents centralisés et éviter de perdre certains documents. De plus, si un dossier se perd dans le circuit de traitement, toutes les informations seront directement accessibles (afin d'éviter la multiplication des dossiers « <i>duplicata</i> »). Cela présuppose de renforcer l'équipe du courrier qui gère cette tâche.</p>	<p>Idem</p>	<p>Tous les documents entrant en ligne de compte pour la rédaction du rapport social ne sont pas scannés. Seuls ceux déposés ultérieurement par le citoyen bénéficiaire le sont.</p> <p>J'encourage l'Administration à tendre vers une systématisation du scan de tous documents ayant attrait au rapport social.</p>
<p>Revoir le délai imparti pour le traitement des tickets Télépro.</p>	<p>Idem</p>	<p>Depuis le déménagement, les délais ont été revus.</p>
<p>Prévoir un moment fixe, deux fois par semaine, durant lequel les citoyens bénéficiaires pourraient joindre leur assistant social afin d'obtenir des informations quant à leur dossier.</p>	<p>Idem</p>	<p>Recommandation suivie par l'Administration via l'instauration de permanences téléphoniques fixes permettant, au citoyen bénéficiaire, de contacter directement son assistant(e) social(e).</p>

<p>Informer systématiquement le citoyen bénéficiaire des motifs de refus et de sa date de passage en audition. Tous les dossiers, en attente d'audition, doivent faire l'objet d'une attention particulière sur le plan de la continuité de l'aide perçue. Systématiser l'envoi de modalités de paiement jusqu'à l'audition. Dans ce but, il serait intéressant de créer un échéancier spécifique pour le paiement.</p>	<p>Idem</p>	<p>Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration</p>
<p>S'assurer, en amont, du traitement de la demande de prise en charge des factures médicales, que le citoyen bénéficiaire a fourni les bons documents.</p>	<p>Idem</p>	<p>Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration</p>
<p>Lorsqu'il s'agit d'une demande médicale, en plus d'une demande de type RI ou équivalent RI, il faudrait pouvoir dissocier les deux demandes afin que le citoyen bénéficiaire ne voie pas sa demande d'aide financière ralentie par les aléas des organismes prestataires de soins.</p>	<p>Idem</p>	<p>Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration</p>
<p>Rédiger des notifications qui respectent les prescrits légaux : « Toute décision à portée individuelle ayant des conséquences juridiques pour le droit de la personne concernée par une intégration sociale sous la forme d'un revenu d'intégration, d'un emploi ou d'un projet individualisé d'intégration sociale est écrite et motivée. Cette motivation doit être suffisante et porter tant sur les éléments juridiques que sur les éléments de fait sur lesquels repose la décision ». En annexe vous trouverez un modèle qui pourrait servir de base à la réflexion.</p>	<p>Idem</p>	<p>Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration</p>

<p>Mettre en place un moyen plus rapide d'entrer en contact avec le service paiement. Par exemple, nous pourrions imaginer que si le call-center identifie qu'il s'agit purement d'un problème d'exécution de paiement, celui-ci puisse basculer l'appel vers le service des paiements.</p>	<p>Mettre en place un moyen plus rapide d'entrer en contact avec le service paiement. Par exemple, nous pourrions imaginer que si le call-center identifie qu'il s'agit purement d'un problème d'exécution de paiement, celui-ci puisse basculer l'appel vers le service des paiements</p>	<p>Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration</p>
	<p>Alléger les procédures afin de rendre le traitement des demandes plus fluides et plus rapides.</p> <p>Fournir un guide complet de toutes les procédures existantes et le communiquer à l'ensemble des travailleurs de notre Centre.</p>	<p>Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration</p>
<p>Envoyer une LIA à tous les bénéficiaires pour lesquels une proposition de refus est en cours</p>	<p>Envoyer une LIA à tous les bénéficiaires pour lesquels une proposition de refus est en cours</p>	<p>Cette recommandation est en cours d'analyse au sein de l'Administration</p>

CONCLUSION

Le CPAS de Schaerbeek, c'est d'abord et avant tout, un ensemble de personnes qui œuvrent jour après jour, dans le but de soutenir au mieux les citoyens schaerbeekois les plus fragilisés. Les constats établis dans ce rapport ont pour vocation de soutenir au mieux la dynamique d'amélioration des services du Centre faisant face à une population de plus en plus fragilisée. A cet égard, je renvoie le lecteur aux normes de bonne conduite administratives établie par le Médiateur fédéral⁷, qui promeuvent l'intérêt public dans une administration ouverte et efficace.

Créer des lois, s'avère complexe, les appliquer encore plus. L'évolution de la législation engendre également des remaniements, sans cesse constants dans l'organisation du travail de terrain, et dans les procédures qui y affèrent. Nous faisons ici références à une question d'actualité qui représente un grand défi pour l'Institution à savoir l'obligation d'élaboration des PIIS depuis novembre 2016.

Les difficultés rencontrées par l'Administration du Centre sont connues et, pour certains points, sont déjà en cours de réflexion quant à leur amélioration. Le rapport de l'Ombuds vient donc appuyer cette dynamique de changement dans le fonctionnement interne, qu'il s'agisse de procédures en tant que telles ou de remaniements organisationnels.

Je vous convie donc tous à soutenir ce mouvement, soutenir les équipes qui, effectivement, rencontrent des difficultés à accomplir leur fonction au mieux pour tout un tas de raisons afin, *in fine*, de rencontrer au mieux les demandes de nos citoyens bénéficiaires.

Comment prévoir le futur ? Comment soutenir au mieux les remaniements de l'Administration ? Peut-être tout simplement en ne perdant pas de vue que si notre Institution existe, c'est par et pour notre public. Gardons à l'esprit qu'au-delà des considérations des uns et des autres, nous devons tous mettre nos efforts dans la simplification administrative, l'amélioration du traitement des dossiers et le soutien à la création de synergies.

⁷ Voir annexe 3

ANNEXES

CPAS DE SCHAERBEEK

REGLEMENT RELATIF AUX MISSIONS ET AU FONCTIONNEMENT DE L'OMBUDS/MEDIATEUR DU CPAS DE SCHAERBEEK

Chapitre Premier : Des missions de l'Ombuds

Art.1

Afin de garantir pleinement le respect des droits des citoyens à l'égard du Centre public de l'action sociale et un service optimal aux citoyens, la fonction d'Ombuds/Médiateur est instituée par le Conseil de l'Action Sociale du Centre Public d'Action Sociale de Schaerbeek.

L'Ombuds peut être désigné par le terme de médiateur dans ses relations avec le public.

Art.2

L'Ombuds a pour missions générales:

- De recevoir, examiner et traiter, dans les conditions fixées par le présent règlement, les réclamations concernant le fonctionnement et les actes des services administratifs du CPAS dans leur relation avec les citoyens.
- De formuler des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement desdits services, conformément au chapitre 4.

Art.3

Le Centre mettra tout en œuvre pour faire connaître les services rendus par l'Ombuds aux citoyens bénéficiaires et aux professionnels du secteur social.

Chapitre 2 : De l'ombudsman

1. De l'indépendance de l'ombudsman

Art.4

L'Ombuds est nommé par le Conseil de l'Action sociale après un appel public à candidature.

Art.5

Pour être nommé Ombuds, il faut

- Être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques
- Être porteur d'un diplôme de niveau universitaire
- Posséder une expérience probante en gestion de conflit, médiation ou négociation.

Art.6

Avant d'entrer en fonction, l'Ombuds prête, entre les mains du Président du Conseil de l'Action sociale, le serment suivant « Je jure de m'acquitter des devoirs de ma tâche ».

Art.7

Dans les limites définies par le présent règlement, l'Ombuds exerce sa fonction en toute indépendance. Il ne peut recevoir d'instructions d'aucune autorité administrative dans l'exercice de ses attributions.

L'Ombuds ne peut être relevé de sa charge en raison des actes qu'il accomplit ou des avis qu'il émet dans le cadre de ses fonctions.

Art.8

L'Ombuds ne peut exercer aucune fonction pour le compte des services administratifs du CPAS.

De même, l'Ombuds ne peut exercer aucune fonction publique ou autre, rémunérée ou non, qui puisse compromettre la dignité de la fonction ou son indépendance.

2. De la confidentialité

Art.9

L'Ombuds observe une discrétion absolue envers les personnes étrangères à la réclamation quant aux informations personnelles recueillies à l'occasion de l'exercice de sa fonction.

Art.10

L'identité des réclamants ainsi que des membres du personnel du CPAS ne peut être révélée dans aucune publication de l'Ombuds.

Chapitre 3 : Des réclamations

1. Saisine de l'Ombuds

Art.11

§1. Tout citoyen bénéficiaire, toute personne physique ou personne morale, en contact avec l'un des services du CPAS, qui estime, à l'occasion d'une affaire le concernant, qu'un service du Centre n'a pas fonctionné conformément à sa mission, peut saisir l'Ombuds d'une réclamation.

§2. Les réclamations sont introduites par écrit ou oralement, en langue française ou néerlandaise, selon les modalités définies par le règlement du service (courrier, formulaire, courrier électronique, permanence). Celles-ci doivent comporter au moins les éléments suivants : l'identité du réclamant et l'objet de sa réclamation.

Si le réclamant éprouve des difficultés à s'exprimer dans une de ces deux langues, il peut se faire assister par une personne de son choix.

Art.12

Dans les mêmes conditions, tout membre du Conseil de l'Action sociale peut transmettre à l'Ombuds une réclamation dont il a été saisi. Dans ce cas, l'Ombuds prend contact directement avec la personne concernée. A l'issue du dossier, il informe le mandataire, ayant transmis la réclamation, de la suite qui y a été donnée.

Art.13

Dans tous les cas, un accusé de réception est adressé ou remis au plaignant.

Art.14

La saisine de l'Ombuds est gratuite.

Art.15

L'introduction de la réclamation ne suspend pas le délai légal pour introduire un recours juridictionnel contre une décision du CPAS.

2. Procédure d'examen des réclamations

2.1 De la recevabilité des réclamations

Art.17

La réclamation doit concerner un acte ou le fonctionnement d'un des services du Centre de l'Action sociale de Schaerbeek.

Art.18

§1. L'Ombuds n'est pas compétent pour les réclamations qui remettent en cause les décisions ou orientations politiques prises par le Centre.

§2. De même, il n'est pas compétent pour

- Les matières étrangères au C.P.A.S,
- En principe, les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours, ou celles dans lesquelles le plaignant a déjà usé des voies de recours administratifs qui lui sont offertes, notamment auprès des autorités compétentes en la matière;
- Les affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée;
- Les affaires relatives à des faits qui se sont produits depuis plus de 1 an, sauf si ces faits entraînent des désagréments pour l'usager à la date de l'introduction de la demande.

Art.19

L'Ombuds ne traite pas une réclamation lorsque :

- Celle-ci est manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire.
- Le réclamant n'a fait aucune démarche préalable auprès du service concerné par la réclamation.
- La réclamation est de même nature qu'une réclamation précédemment traitée par l'ombudsman et ne contient aucun élément nouveau par rapport à celle-ci.
- Il s'agit d'une dénonciation envers un citoyen bénéficiaire d'une aide du Centre.

2.2 De l'instruction de la réclamation recevable

Art.20

Toute réclamation recevable est traitée dans les meilleurs délais, compte tenu de la complexité du dossier. Le réclamant est périodiquement tenu informé par écrit, ou par téléphone, des suites utiles réservées à sa réclamation.

La clôture du dossier de médiation sera notifiée au réclamant et aux agents concernés par écrit.

Art. 21

L'Ombuds s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Art. 22

Afin d'accomplir sa mission, l'Ombuds mène une enquête auprès du/des service(s) directement et/ou indirectement et entend leur point de vue.

Art 23

Pour lui permettre d'accomplir sa mission via son travail d'enquête, l'Ombuds peut se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaire et entendre toutes les personnes concernées dans le respect du principe de confidentialité, tel que décrit à l'article 9.

Art.24

Pour faciliter l'exercice de sa mission et l'échange d'information avec les services, l'Ombuds peut conclure des protocoles d'accords relatifs au traitement des réclamations avec les différents services du Centre.

Art.25

L'Ombuds peut fixer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels il adresse des questions dans l'exercice de ses missions. Les agents du Centre sont tenus de collaborer avec l'Ombuds.

Art.26

Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, l'Ombuds peut faire toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi.

Art.27

Lorsqu'il apparaît à l'Ombuds, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions légales aboutit à une iniquité, il peut recommander au service mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toute mesure qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter aux règlements en cause.

Art.28

L'Ombuds est informé de la suite donnée à ses interventions. Le service administratif adresse une réponse motivée au médiateur s'il estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation qu'il a formulée.

Chapitre 4 : Du rapport de l'Ombuds

Art. 29

§1. L'Ombuds adresse, au Conseil de l'Action sociale, un rapport annuel de ses activités. Il peut en outre établir des rapports intermédiaires. Ces rapports contiendront un relevé des principaux motifs de plaintes/dysfonctionnements identifiés dans l'exercice de ses fonctions, les recommandations relatives aux mesures à prendre et expose les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

§2. Préalablement à la présentation dudit rapport, celui-ci sera envoyé au Comité stratégique qui aura un délai de 15 jours ouvrables pour formuler toute remarque par rapport aux recommandations. Ces remarques seront jointes au rapport présenté au Conseil.

§3. Le rapport de l'Ombuds est rendu public.

Art.31

Le présent règlement entre en vigueur après approbation du Conseil de l'Action sociale.

Annexe 2 : Modèle de notification

**NOTIFICATION D'UNE DECISION DE DROIT
A L'INTEGRATION SOCIALE**

SERVICE SOCIAL

Personne à contacter :

(Gestionnaire du dossier)

N°Tél.:

N° Fax.:

Références du dossier : 153643 0

Décision : le 21/01/2014.

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous vous informons de la décision prise par le C.S.S.S. en sa séance du 20/01/2014 après examen de votre situation personnelle compte tenu du rapport d'enquête.

**Décision : Retrait de DROIT A L'INTEGRATION SOCIALE SOUS FORME DE REVENU D'INTEGRATION
au taux ISOLE à partir du 01/01/2014**

Motivations

Considérant :

- que vous avez signé votre contrat de bail en date du 16/12/2013;
- que ce contrat de bail prend cours en date du 01/01/2014;
- que vous établissez votre résidence habituelle sur le territoire de la commune de 1030 Schaerbeek à la rue des Coteaux, 72/03 ;
- qu'en application de l'art.18, § 1er, al.2 de la loi du 26/05/2002, c'est le C.P.A.S. de cette commune qui est compétent pour examiner votre droit éventuel à l'intégration sociale;

Vous êtes tenu(e) de nous communiquer tout élément nouveau relatif à votre situation socio-économique et/ou familiale.

Conformément à l'article 21§3 de la loi instituant le droit à l'intégration sociale, vous pouvez introduire un recours auprès du GREFFE DU TRIBUNAL DU TRAVAIL, PLACE POELAERT, 3 à 1000 BRUXELLES
Ce recours doit être introduit par requête écrite, déposée ou adressée sous pli recommandé au greffe du tribunal dans un délai de 3 mois à dater de la présente notification.

Etant donné que l'introduction d'un recours auprès du Tribunal du Travail n'est pas suspensif de l'exécution des décisions, la présente décision est exécutoire (s'applique) en attendant le jugement.
Conformément à la loi relative à la charte de l'assuré social, vous trouverez en annexe le contenu des articles 728 et 1017 du code judiciaire.

Vous pouvez obtenir tout renseignement complémentaire quant à la présente décision auprès du travailleur social qui gère votre dossier (voir coordonnées ci-dessus) ou auprès du service social.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de notre parfaite considération.

Pour le Comité Spécial du Service Social,
Le Secrétaire, La Présidente,

Normes de bonne conduite administratives⁸

1. Application conforme des règles de droit

L'administration agit en conformité avec les normes légales et réglementaires de portée générale et abstraite et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Lorsque la règle n'est pas claire, l'administration veille à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.

L'administration se doit également de respecter ses propres circulaires et instructions administratives pour autant qu'elles ne soient pas contraires aux dispositions légales et réglementaires.

2. Egalité

L'administration veille à respecter l'égalité de traitement entre les administrés et ne peut créer des distinctions illicites entre eux.

Les administrés se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière. Les administrés se trouvant dans des situations différentes bénéficient de traitements différents. La situation s'apprécie au regard de la mesure envisagée.

Une différence de traitement peut être établie entre des catégories de personnes pour autant qu'elle repose sur un critère objectif et qu'elle soit raisonnablement justifiée compte tenu du but et des effets de la mesure critiquée. L'égalité n'est pas respectée lorsqu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité entre les moyens employés et le but visé.

3. Impartialité

L'administration ne peut pas favoriser une partie aux dépens de l'autre pour quelle que raison que ce soit. Cette impartialité suppose l'objectivité dans le traitement du dossier et implique l'absence d'intérêt - et même, d'apparence d'intérêt - de l'administrateur actif dans la situation réglée.

Le traitement du dossier par l'administration ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, par des convictions religieuses, philosophiques ou politiques ; un fonctionnaire ne peut pas prendre part à une décision dans laquelle lui, ou un de ses proches, a des intérêts ou pourrait être perçu comme en ayant ; un fonctionnaire ne peut pas examiner un recours contre une décision s'il a contribué à prendre cette décision.

L'administration évite que sa décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

4. Raisonnable et proportionnalité

⁸<http://www.federaalombudsman.be/fr/content/normes-de-bonne-conduite-administrative>

L'administration s'assure que sa décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque l'administration a usé de sa liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision de l'administration peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quel autre fonctionnaire normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, le fonctionnaire normalement diligent veille à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts de l'administré et des objectifs d'intérêt général poursuivis par son administration.

Lorsque l'application qui est faite par l'administration de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour l'administré, l'administration met tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès de pouvoir.

5. Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les administrés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les citoyens doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent. Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine permanence de la réglementation et des pratiques administratives.

Pour préserver la sécurité juridique, l'administration s'efforce notamment de rassurer les administrés au sujet de règles qui leur sont applicables dans un délai raisonnable.

Par application du principe de sécurité juridique, le citoyen ne peut être tenu d'observer des règles qui ne font pas l'objet d'une publicité, ou qui font l'objet d'une publicité tardive, ou des décisions à portée individuelle qui ne leur ont pas été notifiées.

La sécurité juridique implique l'interdiction de l'application rétroactive des dispositions légales et réglementaires.

La sécurité juridique offre des garanties de traitement égal et impartial et restreint dès lors la liberté administrative et bannit l'arbitraire.

6. Confiance légitime

L'administration honore les attentes légitimes que son attitude constante, ses promesses ou ses décisions antérieures ont suscitées chez le citoyen.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exceptions, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme de l'administration.

7. Droit d'être entendu

Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en causes, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas à l'administration d'entendre l'administré préalablement à la décision qu'elle compte prendre. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts du citoyen et ceux de l'administration: le citoyen en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments,

l'administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

8. Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par l'administration dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour le citoyen d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.

En l'absence de délai légal, la « Charte pour une administration à l'écoute des usagers » doit servir de ligne directrice à l'administration : lorsque l'administration n'est pas en mesure de répondre à une demande dans un délai de trois semaines, elle doit en informer la personne intéressée par l'envoi d'un accusé de réception et lui indiquer un délai approximatif de réponse. Elle doit s'efforcer de prendre sa décision dans un délai de quatre mois, voire huit mois en cas de dossier particulièrement complexe.

9. Gestion consciencieuse

Toute administration doit agir et prendre ses décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'elle doit s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. L'administration doit disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision.

Dans la prise de décision l'administration doit s'attacher aux faits vérifiables, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Le principe de précaution fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

10. Coordination efficace

Les services publics doivent collaborer entre eux de manière efficace. Au sein d'un même service public, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal. Le citoyen ne peut être invité à produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.

Lorsque différentes administrations doivent collaborer, la coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

11. Motivation adéquate

Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs qui doivent être acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

Les administrés doivent comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et

s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de l'administré.

12. Information active

L'administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la loi.

L'information active cadre dans la mission de l'administration qui consiste à rendre les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques administratives, plus accessibles et compréhensibles au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, efficace et actuelle.

L'administration doit utiliser un langage clair et compréhensible, sa communication doit être efficace. Elle doit veiller à utiliser des canaux de communications diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de citoyens concernés.

13. Information passive

Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le citoyen demande une information, celle-ci doit lui être fournie.

La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, l'administration utilise de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par le citoyen.

14. Courtoisie

Lors de ses contacts avec les administrés, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement admises dans notre société, le fonctionnaire veille à conserver un ton professionnel dans son discours et dans ses attitudes, afin de préserver une relation interpersonnelle harmonieuse, respectueuse et empreinte d'humanité.

Le cas échéant, il fait œuvre pédagogique en expliquant les raisons pour lesquelles il ne peut accéder à la demande de son interlocuteur et tâche de l'orienter vers le service compétent. En toute hypothèse, il s'attache à utiliser un langage compréhensible, adapté à la situation et empreint de neutralité.

Si l'administration s'est trompée ou n'a pas agi conformément aux attentes légitimes du citoyen, elle restaure la confiance du citoyen en l'administration en lui présentant des excuses.

15. Accès approprié

L'administration veille à maximiser l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les citoyens dans un environnement de travail approprié, de limiter les temps d'attente et d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs et l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans

prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information pour la rendre compréhensible au plus grand nombre.