

4. Question de Monsieur Emin ÖZKARA, conseiller communal, du 18 février 2020 -- Vraag van de heer Emin ÖZKARA, gemeenteraadslid, van 18 februari 2020.

Les dysfonctionnements récurrents au CPAS de Schaerbeek.

Vous n'êtes pas sans savoir la pagaille qui a régné au CPAS de Schaerbeek durant plus de 3 mois et qui a empêchée le versement régulier des allocations sociales aux usagers du CPAS de Schaerbeek.

D'après un article de presse publié le 14 février 2020 : "**Pressée de questions par des journalistes, la présidente du CPAS a fini par reconnaître les dysfonctionnements récurrents de son centre. Tout a été mis en œuvre pour que cela cesse. Mais pas un mot d'excuse ou d'empathie à l'égard de toutes les victimes qui ont souffert des retards scandaleux !**".

Ce 18 février 2020, je souhaiterais vous poser les questions suivantes en rapport avec la situation ci-avant décrite :

1. Peut-on connaître les raisons invoquées par le CPAS de Schaerbeek pour justifier le fait qu'il n'a pas versé en temps et en heure les aides sociales à des centaines de ses usagers ?
2. Une enquête a-t-elle été menée par votre administration afin de déterminer l'origine (les origines) de cette situation inacceptable et des dysfonctionnements (récurrents) ?
3. Des dysfonctionnements sont-ils toujours d'actualité ?
4. Quelles ont été les actions mises en œuvre afin de mettre un terme à cette situation et aux dysfonctionnements ?
5. Quelles sont les mesures préventives et proactives mises en œuvre afin d'empêcher de tels situation et dysfonctionnements de se produire ?

Réponse :

Veillez trouver ci-dessous les réponses à la question écrite que vous nous avez fait parvenir le 18 février :

1. Les difficultés rencontrées par le CPAS de Schaerbeek en janvier 2020 ont éclaté au moment de la migration informatique vers le logiciel Sociabili. Il s'agit d'un logiciel qui a été conçu notamment au CPAS de Charleroi. Il y a donné plutôt satisfaction et il a l'avantage d'avoir été conçu étroitement avec des assistants sociaux et pas uniquement par des informaticiens prestataires de service.
L'arrivée de ce nouveau logiciel a entraîné des moments difficiles que tout le monde connaît. Il a provoqué des changements dans certaines procédures habituelles et a aussi révélé des difficultés qui sont encore à l'étude à ce stade-ci.
2. L'administration communale et la direction du CPAS ont multiplié les échanges étroits pour mesurer la situation de la crise et rester informés sur l'évolution de celle-ci. Comme vous le savez, le CPAS est une institution autonome de la commune, une autonomie qui a été récemment renforcée dans le cadre de la réforme de la loi organique des CPAS. La tutelle de la commune est essentiellement financière et budgétaire mais cela ne nous empêche pas de demander à être tenu au courant des évolutions de la situation.
Le CPAS a décidé de mener l'analyse la plus complète de la situation afin d'identifier les causes de cette situation tant au regard des questions informatiques, des questions d'organisation interne qu'au regard de l'état des ressources humaines.
Lorsque cette analyse sera présentée au conseil de l'action sociale, la commune demandera à en prendre connaissance.
3. Le CPAS a mis en œuvre une organisation de crise afin de faire face à l'urgence sociale causée par cette situation. Ces renforts et cet accroissement du travail mené tant par les agents du CPAS que par les conseiller de l'action sociale ont permis de résorber une partie importante du retard.
4. Une cellule de crise a été mise en place au sein du CPAS. Jusque 15 agents supplémentaires ont été mis en renfort du service paiement du CPAS afin de résorber les retards. Une feuille de route avec des objectifs chiffrés a été établie et la cadence a permis de respecter les objectifs établis. Outre les renforts internes consentis par les agents, le CPAS a eu également recours à l'octroi d'aides urgentes de la présidence du CPAS pour faire face aux situations les

plus critiques (dont le montant moyen s'élevait à 500€ mais pouvant atteindre dans certaines situations les plus graves à 3.000 euros)

Par ailleurs, dès le mois de février, les paiements des RIS ont été octroyés en priorité aux bénéficiaires qui avaient subi les retards précédemment.

5. Il revient au CPAS d'apporter une réponse à cette question à la lumière de ce que les enquêtes internes vont démontrer. En tant que tutelle communale, nous demanderons à en être tenu informé dans le cadre qu'autorise la loi organique des CPAS.