

Application de l'article 47 du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Interpellation de F. BEN HADDOU, Conseillère communale, relative à la situation du CPAS d'Anderlecht

F. BEN HADDOU donne lecture du texte suivant :

F. BEN HADDOU leest de volgende tekst voor:

Au début du mois d'avril, le « PTB » a eu l'occasion de se rendre au CPAS d'Anderlecht afin d'observer la réalité du terrain. Nous avons pu échanger avec plusieurs assistants sociaux ainsi qu'avec des membres du personnel.

Ces visites faisaient suite à l'augmentation importante du nombre de nouvelles demandes d'aide sociale, notamment dans le contexte des réformes fédérales récentes ayant des conséquences directes sur l'exclusion du chômage et la précarisation d'un nombre croissant de personnes.

Nous tenons d'abord à souligner le travail remarquable réalisé par les assistants sociaux et l'ensemble du personnel du CPAS. Malgré une pression croissante, ils continuent à assurer un accompagnement humain et professionnel des bénéficiaires.

Cependant, ces visites nous ont également permis de constater des conditions de travail extrêmement difficiles : surcharge de travail, manque d'effectifs, pression administrative importante et inquiétudes quant à la capacité du CPAS à absorber l'augmentation des demandes dans les mois à venir.

Nous avons également constaté que certains bénéficiaires ne pouvaient pas être reçus le jour même en raison du nombre important de personnes présentes, et qu'il leur était demandé de revenir à plusieurs reprises. Par ailleurs, nous avons reçu plusieurs témoignages de bénéficiaires indiquant qu'ils n'avaient toujours pas reçu d'accompagnement ou de revenu d'intégration sociale dans les délais impartis. Certains nous ont même indiqué attendre depuis plusieurs mois avant d'obtenir une réponse.

Début mai, la situation reprise est encore plus grave ; même si certains au sein de ce Conseil poussent à minimaliste ce que vivent les gens qui demandent l'aide du CPAS.

Cette situation devenue structurelle, ne fait que s'aggraver et ce encore plus depuis le Gouvernement « Arizona » avec sa réforme du chômage et le sous financement des Communes et de la Région.

Les chiffres sont particulièrement alarmants :

- En 2025, 774 recours ont été introduits contre le CPAS d'Anderlecht. Ça représente plus de la moitié des contentieux liés aux CPAS de toute la région de Bruxelles.
- 234 condamnations contre le CPAS.
- Et 113.000€ d'argent public dépensés en dommages et intérêts.

Depuis le début de cette année, près d'un recours sur deux en région bruxelloise concerne Anderlecht. Ce n'est plus un dysfonctionnement ponctuel. C'est une crise structurelle de l'accès aux droits sociaux dans notre commune.

Dès lors, nous aimerions poser les questions suivantes :

1. Quelles mesures concrètes et immédiates sont mises en place pour garantir le respect du délai légal de 30 jours ?
2. Comment allez-vous garantir la continuité du paiement du « RIS », notamment lors des renouvellements, pour éviter les interruptions brutales ?
3. Quel est le plan de renforcement structurel du CPAS ?
 - ☐ recrutement
 - ☐ conditions de travail
 - ☐ organisation des équipes
4. Quelles mesures sont prises pour rétablir un accès réel aux droits, sans devoir passer par la justice ?

5. Comment expliquez-vous que la situation ne s'améliore pas, malgré les engagements pris fin 2025 ?
6. Les sommes de frais de justices et d'indemnisations sont-elles prises en compte dans le budget du CPAS ? Si oui, quel est le montant estimé pour 2026 ?

Monsieur le Bourgmestre

Voici les informations détaillées qui m'ont été transmises par la direction du CPAS. Le respect du délai légal de 30 jours pour le traitement des dossiers est une obligation essentielle à laquelle le CPAS demeure particulièrement attentif. Toutefois, nous faisons face à une augmentation massive des demandes : **1.770 nouveaux dossiers** ont été enregistrés depuis le 1er janvier 2026, principalement en raison des vagues d'exclusion du chômage.

Pour absorber ce flux, plusieurs mesures structurelles ont été déployées :

- **Le hub temporaire** : installé à la salle « Aurore », ce dispositif permet de centraliser, structurer et standardiser les procédures de travail afin de garantir un traitement plus homogène et efficace des dossiers (gestion des absences, non-collaboration).
- **Le renforcement des effectifs** : les équipes de première ligne ainsi que les cellules administratives et de support ont été renforcées pour assurer le suivi des dossiers en attente.

La révision annuelle des dossiers de « Revenu d'Intégration sociale » (RIS) relève d'une obligation légale. L'enquête sociale requiert l'actualisation du dossier administratif, l'analyse de la situation financière et une visite à domicile lorsque la situation du ménage l'exige.

Cependant, je rappelle que cette révision annuelle ne constitue en aucun cas un motif automatique de suspension du RIS. Toute interruption de paiement doit impérativement reposer sur une analyse individuelle, faire l'objet d'une décision motivée du Conseil d'action sociale et respecter scrupuleusement le principe de continuité de l'aide.

Sur le plan des ressources humaines, le budget a été dégagé pour ouvrir **78 postes**, mais **24 restent encore vacants** en raison d'une pénurie sectorielle de profils qualifiés à l'échelle régionale. Pour expliquer la persistance des difficultés malgré les engagements de fin d'année, deux facteurs majeurs prévalent :

- **Un important turnover** lié à une charge mentale élevée et à la part croissante des tâches administratives au détriment du travail social de terrain. De plus, l'encadrement intermédiaire est actuellement déforcé. Le Président du CPAS propose d'ailleurs de confier certaines missions administratives à d'autres profils que des assistants sociaux, si la loi le permet.
- **Un absentéisme élevé dont le** taux global s'élève à 18% à ce stade. Des plans de contact individuel avec les agents malades ont été initiés pour endiguer ce phénomène.

Pour renforcer son attractivité, le CPAS multiplie les actions : présence sur les salons spécialisés (étudiants.be, MeetMyJob), organisation de « Job Days », refonte des parcours de formation interne et accentuation de l'axe préventif.

Concernant les sommes liées aux contentieux judiciaires, elles sont bien budgétisées. L'année dernière, sur 600.000€ inscrits, 500.000€ ont été effectivement dépensés.

Pour l'exercice 2026, sur base des premiers indicateurs, nous anticipons une diminution des litiges et n'avons inscrit que **350.000€**. C'est évidemment encore trop, mais le CPAS s'est réorganisé pour réduire ces frais en se faisant désormais représenter prioritairement par ses propres juristes internes, plutôt que de recourir systématiquement à des cabinets d'avocats externes.

F. BEN HADDOU :

Il y a une contradiction flagrante dans vos explications. Vous affirmez, à l'instar du Président du CPAS, que le centre peine à recruter et que des postes restent vacants. Pourtant, étant moi-même assistante sociale de formation, j'ai mobilisé mon réseau : plusieurs professionnels expérimentés, ayant travaillé en CPAS et parfois même à des postes de coordination, ont postulé à Anderlecht, ils ont tous reçu un avis défavorable.

Dès lors, la question se pose : y a-t-il une volonté délibérée de refuser des engagements statutaires ou contractuels stables pour privilégier le recours à des services d'intérim ? Pourquoi choisir des "assistants sociaux voyageurs" pour boucher temporairement les trous, plutôt que de fidéliser des profils qualifiés ? Pouvez-vous nous éclairer sur les critères réels de sélection de la politique de recrutement ?

Monsieur le Bourgmestre :

Je vous suggère d'aborder ce débat technique directement au sein du Conseil de l'Action Sociale. Votre groupe politique y dispose de représentants et c'est l'instance compétente pour obtenir ces réponses précises. N'appartenant pas aux instances du CPAS, je ne sais pas commenter les modalités quotidiennes de leurs procédures de recrutement.

F. BEN HADDOU :

Le Conseil communal dispose d'un pouvoir de contrôle légitime sur le CPAS et du devoir de porter la voix des bénéficiaires anderlechtois. Lorsqu'un assistant social doit gérer près de 150 dossiers, il est évident que la surcharge de travail mène directement au burn-out et à la dépression.

Durant notre formation d'assistant social, on nous enseigne que l'empathie et la création d'un lien de confiance avec le bénéficiaire sont les piliers de l'accompagnement. C'est pourquoi j'interpelle directement le Président du CPAS : il est indispensable d'engager des professionnels via des contrats stables à long terme, et non de recourir à des solutions temporaires de substitution !

A. HUSNAIN :

Je sollicite le Collège pour organiser une visite du CPAS par les membres du Conseil communal. Dans le prolongement de l'interpellation de Madame Ben Haddou, cette démarche permettrait aux Conseillers d'évaluer concrètement l'évolution des services et la situation administrative depuis le début de la législature jusqu'à aujourd'hui.

Monsieur le Bourgmestre :

Le CPAS est une institution autonome gérée exclusivement par le Conseil de l'Action Sociale. Comme l'a souligné Madame Ben Haddou, le Conseil communal peut être saisi de problématiques générales et c'est la raison pour laquelle nous avons volontiers accueilli votre interpellation. Toutefois, la gestion quotidienne et opérationnelle relève de la compétence unique du Conseil de l'Action Sociale. Des élus y ont été spécifiquement désignés pour assumer ces fonctions, et c'est à eux qu'il revient de faire rapport sur la gestion du centre.

A. HUSNAIN :

Le Conseil communal vote chaque année une dotation financière importante pour équilibrer le budget du CPAS. Ce lien budgétaire direct nous confère un droit de regard légitime. Dès lors, ne pouvons-nous pas envisager une visite officielle afin de vérifier concrètement l'adéquation et l'utilisation sur le terrain de la dotation octroyée ?

Monsieur le Bourgmestre :

Vous avez la possibilité d'interpeller le Président du CPAS lorsqu'il vient chaque année présenter le budget devant notre Conseil communal. Par ailleurs, le groupe « TFA » dispose de deux délégués qui siègent officiellement au Conseil de l'Action Sociale. Notre modèle repose sur une représentation déléguée : ces deux représentants ont pleinement le droit de poser toutes les questions nécessaires et de visiter l'ensemble des services, au même titre que n'importe quel mandataire de cette instance.