

CPAS de Forest

# Programme de Politique Générale

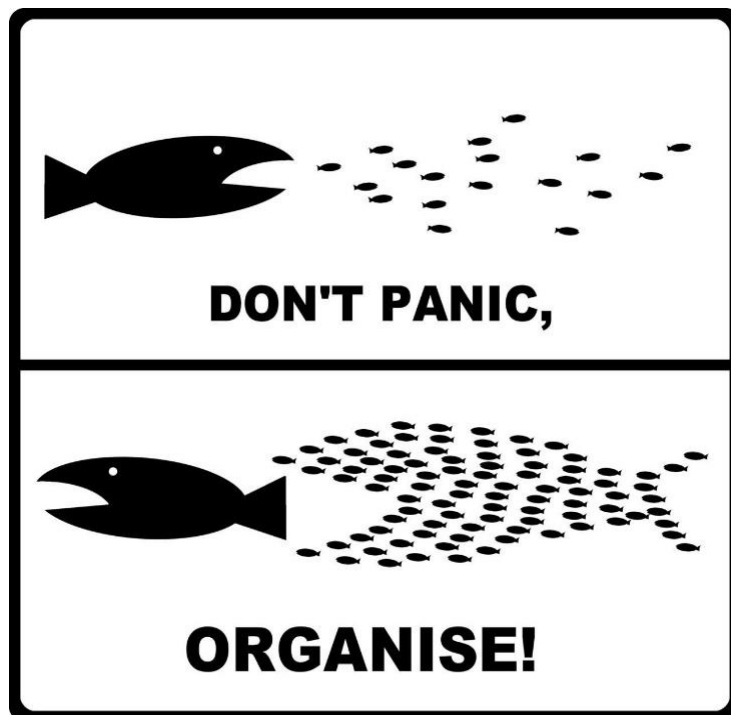
2024-2029

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Préambule .....   | 2  |
| Introduction .....  | 3  |
| I. Accompagnement des usagers et usagères.....  | 6  |
| A. Par thématiques .....  | 6  |
| 1. Garantir l'accès à la santé .....  | 6  |
| 2. Contribuer au droit au logement, à l'habitat durable et la lutte contre les expulsions ..... | 8  |
| 3. La lutte contre le surendettement et la gestion budgétaire consciente .....                  | 11 |
| 4. Lutte contre la fracture sociale et culturelle.....  | 13 |
| 5. Lutte contre la fracture numérique.....  | 13 |
| 6. Favoriser l'insertion sociale et professionnelle .....                                       | 14 |
| B. Par public cible .....   | 17 |
| 1. Les seniors.....   | 17 |
| 2. Les familles monoparentales et nombreuses .....  | 18 |
| 3. Les jeunes.....  | 20 |
| 4. Les personnes sans titre de séjour et primo-arrivantes .....                                 | 21 |
| 5. Les personnes justiciables .....   | 22 |
| 6. Les personnes sans chez soi .....  | 22 |
| 7. Les femmes et les personnes LGBTQIA+.....  | 23 |
| II. La coordination sociale et le travail du CLSS.....  | 23 |
| III. La maison de vie (de repos et de soins) le Val des Roses.....                              | 24 |
| IV Accompagner l'Institution .....  | 25 |
| A. Accueil, accessibilité des services et recours aux droits .....                              | 25 |
| B. Gestion des locaux et déménagement.....  | 26 |
| C. Bonne gouvernance .....  | 27 |
| 1. Finances .....   | 27 |
| 2. La gestion et le soutien des équipes (des ressources humaines pleine de ressources).....     | 27 |
| 3. Transformation digitale .....  | 28 |
| Conclusion .....  | 28 |

## Préambule

Nous tenons avant toute chose à remercier les équipes du CPAS pour leur travail quotidien dans un contexte toujours plus difficile. Ces équipes concrétisent, jour après jour, les valeurs de solidarité et de dignité au cœur de leurs missions. Leur travail quotidien permet au CPAS d'évoluer et de résister, gardant toujours les droits de ses publics au centre de son action. Ce sont la motivation et l'engagement des travailleur.euses qui nous permettent de proposer une politique générale qui, forte du travail mené ces dernières années, vise à confirmer le CPAS de Forest comme un institution pleinement engagée dans la justice sociale et l'émancipation.



# Introduction

## 1. Un contexte institutionnel

Ces dernières années ont amené leur lot de crises qui ont impacté fortement la population ; le COVID, la crise de l'énergie, la guerre en Ukraine, ... Ces crises s'ajoutent à d'autres, devenues structurelles, telles que la crise de l'accueil, du logement, etc., sans négliger le dérèglement climatique dont les impacts, de plus en plus forts, touchent de façon disproportionnée les publics les plus vulnérables.

Face à ces crises, les services publics ont été sollicités de façon intensive, pour répondre aux besoins des personnes impactées, mettant les équipes de première ligne et les institutions à rude épreuve, avec des impacts profonds et durables.

Si ces crises ont pu, dans une large mesure, démontrer encore, si c'était nécessaire, la place essentielle que tiennent nos centres publics d'action sociale (CPAS), elles ont aussi fait prendre conscience de leur résilience mais aussi de leurs limites pour régler à leurs niveaux des enjeux structurels (tels que l'accès à un logement décent, aux soins de santé, y compris de santé mentale, etc.).

Cette nouvelle législature commence par ailleurs dans un contexte politique très impactant pour les CPAS, en particulier le CPAS de Forest. En effet, la réforme du chômage préparée par le gouvernement fédéral exclura les chômeur.euses après maximum deux ans, ce qui équivaut à 184.000 personnes à l'échelle nationale en 2026, renvoyant des dizaines de milliers de personnes vers les CPAS et impactant ainsi de façon disproportionnée les CPAS (et donc les communes) les plus pauvres du royaume.

Pour Forest, 2068 personnes seront exclues du chômage (d'après les chiffres de l'ONEM de juin 2025) dont environ 700 bénéficieront d'un revenu d'intégration sociale (RIS), faisant de notre commune la 11e la plus impactée de Belgique.

Au-delà de ces nouveaux besoins en termes de RIS, les CPAS devront faire face aux demandes d'aide ponctuelle des nombreux ménages qui, sans entrer dans les conditions d'accès au revenu d'intégration, auront besoin d'un soutien pour maintenir un mode de vie conforme à la dignité.

Par ailleurs, les CPAS devront, conformément à leurs missions, accompagner ces personnes dans leur parcours de réinsertion socio-professionnelle, avec l'enjeu que cela représente au vu de la spécificité du marché de l'emploi bruxellois (emplois essentiellement qualifiés avec un public demandeur d'emploi essentiellement pas ou peu qualifié).

Au-delà de l'impact sur les personnes concernées, cette réforme aura un impact majeur pour notre institution, en termes financiers, en termes organisationnels, en termes de soutien des équipes, etc.

C'est dans ce contexte incertain, avec des impacts majeurs, qu'est proposé ce programme de politique générale, qui a pour ambition de concrétiser une vision du travail social basé sur l'émancipation des publics, les valeurs de respect et de solidarité, et concrétiser une politique d'accompagnement et d'aide conforme aux besoins de nos publics.

## 2. Une vision : justice sociale et dignité pour toutes et tous.

**La pauvreté est un phénomène multidimensionnel**, qui se manifeste par des privations dans différents domaines de la vie : le revenu, le travail, l'éducation, la santé, le logement, la participation sociale, etc. Ces privations peuvent agir à la fois comme causes et comme conséquences d'exclusions dans d'autres aspects de la vie et s'entrecroisent fréquemment. Agir contre la pauvreté nécessite donc une approche intersectionnelle de l'exclusion.

**La pauvreté est le fruit d'inégalités et d'injustices structurelles** perpétuées par des politiques publiques qui dépassent largement le niveau local (logement, santé, accueil des demandeur-euses d'asile, emploi, etc.) et non le fruit d'un choix individuel. Pourtant, la situation de pauvreté est très largement stigmatisée, les politiques actuelles tendant à faire porter ce « poids » largement sur les individus, qui seraient les principaux responsables de leur sort.

**Vivre de manière digne est un droit duquel tout le monde peut se prévaloir.** La dignité humaine est un droit établi par la Constitution belge dont la jouissance requiert le respect d'une série de droits économiques, sociaux et culturels : droit au travail, droit à la sécurité sociale, droit à un logement décent, droit à la protection d'un environnement sain, droit à l'épanouissement culturel et social et le droit aux prestations familiales (article 23)<sup>1</sup>. Permettre à tous-tes de mener « une vie conforme à la dignité humaine »<sup>2</sup> est la mission première du Centre Public d'Action Sociale telle que définie par la loi organique. C'est un défi qui dépasse largement les leviers et moyens des CPAS, mais qui doit structurer son approche du travail social.

**Un travail social structuré autour de la dignité humaine et de l'équité.** Au regard de ses missions, le CPAS, en tant qu'institution publique et interlocuteur de première ligne, porte une charge représentative importante. Les mécanismes d'exclusion et de stigmatisation vont totalement à l'encontre des valeurs prônées par notre CPAS. Toute personne qui passe la porte du CPAS a droit à de la considération et de l'estime.

Le travail social doit se fonder sur une relation de respect et de confiance mutuels, aussi bien à l'égard de nos publics que de nos travailleur-euses. Il doit permettre à chacun.e d'accéder à ses droits avec justice et impartialité, en nous adaptant lorsque cela est possible aux circonstances ainsi qu'à la singularité des situations et des personnes. Pourtant, le travail social est aujourd'hui largement sous tension : la charge de travail ne cesse d'augmenter, exposant aussi nos équipes à une forme de violence institutionnelle.

## 3. Un contexte social bruxellois spécifique

**Le pourcentage de la population disposant d'un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté** est de 30% en Région bruxelloise (8% en Flandre 8 % et 18% Wallonie)<sup>3</sup>. Les taux de risque de pauvreté varient selon l'âge, ils atteignent 36 % pour les enfants/adolescent.es de moins de 18 ans à Bruxelles (contre 8 % en Flandre et 18 % en Wallonie). Parmi les personnes de 65 ans

---

<sup>1</sup> Article 23 de la Constitution.

<sup>2</sup> Article 1<sup>er</sup> Loi organique du 8 juillet 1976 des centres publics d'action sociale.

<sup>3</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.25.

et plus, 36 % sont en risque de pauvreté en Région bruxelloise (contre 14 % en Flandre et 22 % en Wallonie). Parmi les personnes de 18-64 ans, 26 % se trouvent sous le seuil de risque de pauvreté en Région bruxelloise<sup>4</sup>. Pour l'année 2022, le taux de risque de pauvreté administratif est de 21,6% à Forest<sup>5</sup>.

**La part de la population en situation de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale** atteint 39 % en Région bruxelloise, contre 19 % à l'échelle de la Belgique<sup>6</sup>.

**Le nombre de bénéficiaires du RIS** en Région bruxelloise était de 46.194 RIS pour 1.249.597 habitants en avril 2025<sup>7</sup>. A Forest, le nombre de bénéficiaires d'un RIS (qui a presque doublé en dix ans) a augmenté plus rapidement que la population communale<sup>8</sup>. La commune de Forest a connu une évolution de +5,53‰ du nombre de RIS par 1000 habitants, passant ainsi de 1.986 RIS pour 56.289 habitants en 2020 à 2.369 RIS pour 58.044 habitants en 2025, ce qui est supérieur à la moyenne régionale de +4,61‰<sup>9</sup>. **La proportion de la population d'âge actif (18-64 ans) qui vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement** à Bruxelles est d'environ 20%<sup>10</sup>. On peut observer des évolutions au niveau de la nature des allocations perçues : le nombre et le pourcentage de personnes percevant une allocation de chômage ou d'insertion ont diminué, tandis que le nombre et le pourcentage de personnes percevant un autre type d'allocation ont augmenté<sup>11</sup>. Rappelons que les montants minimums des revenus de remplacement ainsi que les montants des allocations d'aide sociale sont inférieurs au seuil de risque de pauvreté, sauf dans certains cas<sup>12 13</sup>.

**Il y a une importante inégalité de revenus en Région bruxelloise.** La Région bruxelloise compte à la fois les quartiers parmi les plus pauvres et parmi les plus riches de l'ensemble du pays<sup>14</sup> et les pauvres sont plus pauvres et les riches plus riches en Région bruxelloise<sup>15</sup>.

**La situation de non-recours** constitue un facteur de précarisation accrue et les changements fréquents de statut augmentent ce risque. En effet, beaucoup de personnes précarisées, bien

---

<sup>4</sup> Source : Statbel, EU-SILC 2022.

<sup>5</sup> [Revenu disponible administratif | Statbel](#) consulté le 20 août 2025.

<sup>6</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.35.

<sup>7</sup> [Revenu d'intégration \(RIS\)](#) consulté le 27 août 2025.

<sup>8</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.36

<sup>9</sup> [Revenu d'intégration \(RIS\)](#) consulté le 26 août 2025.

<sup>10</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.45.

<sup>11</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.53.

<sup>12</sup> Le cas des pensions, des indemnités d'invalidité (selon la situation familiale) et de la GRAPA au taux isolé.

<sup>13</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.44.

<sup>14</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.24.

<sup>15</sup> Les 10 % de la population disposant des plus bas revenus disposent d'un revenu équivalent inférieur à 986 €/mois en Région bruxelloise, contre moins de 1251 €/mois en Belgique. À l'autre extrême, les 10 % des personnes les plus aisées disposent d'un revenu équivalent supérieur à 4121 €/mois en Région bruxelloise, contre plus de 3734 €/mois en Belgique

qu'elles soient éligibles à certains droits sociaux n'en bénéficient pas, parce qu'elles ignorent leurs droits, parce qu'elles n'y accèdent pas (notamment du fait de la complexité administrative, des délais d'attente, ...) parce qu'elles ne franchissent pas la porte des institutions d'aide, ou encore parce que les droits ne leurs sont pas proposés. À l'échelle du pays, le taux de non-recours au revenu d'intégration est estimé à environ 45 %, et à environ 50 % pour la Garantie de revenu pour les personnes âgées (GRAPA). Pour le statut de bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM) malgré une automatisation partielle de ce droit, le taux de non-recours s'élève à environ 45 % pour les personnes d'âge actif et à 24 % pour les personnes de 65 ans et plus<sup>16</sup>.

## **En conclusion**

Malgré le contexte institutionnel qui apporte une grande insécurité pour les CPAS, et conscient des immenses besoins en matière de dignité de la population forestoise, le CPAS de Forest entend poursuivre sa mission par un travail social respectueux de chacun.e ainsi qu'une prise en charge et un accompagnement complet et multidimensionnel de ses usager.ères orientés vers l'émancipation.

Avant de commencer la lecture, nous terminerons en disant que ce programme de politique générale s'inscrit en droite ligne des orientations portées sous la législature précédente, tout en prenant en compte le contexte actuel.

# I. Accompagnement des usagers et usagères

## A. Par thématiques

### 1. Garantir l'accès à la santé

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme « un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». En Belgique, c'est dans l'article 23 de notre Constitution que nous retrouvons le droit à « la protection de la santé ». C'est dans cette perspective que la garantie d'accès aux soins de santé doit être effective pour tous.les les forestois.es et que le CPAS doit y contribuer dans la mesure de ses compétences.

Pauvreté et santé sont fortement liées. La pauvreté, dans toutes ses composantes, entraîne une dégradation de l'état de santé et inversement une mauvaise santé peut aussi mener à un appauvrissement<sup>17</sup>. Les facteurs qui entrent en jeu sont, d'une part, les conditions de vie plus favorables (logement, situation professionnelle, condition de travail, accès à une alimentation saine, possibilités de détente ...) et, d'autre part, un meilleur accès aux soins de santé<sup>18</sup>.

## **Quelques données**

---

<sup>16</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.55.

<sup>17</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.86.

<sup>18</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.49.

En Région bruxelloise, autant pour les hommes que pour les femmes, **l'espérance de vie** à la naissance augmente avec le niveau socioéconomique de la commune de résidence<sup>19</sup>. Le Comparatif Zoom sur les communes montre une différence d'espérance de vie de 6 ans entre Saint-Josse-ten-Noode et Woluwe Saint-Pierre<sup>20</sup>. Dès (avant) la naissance, le statut social des parents influence la santé de l'enfant<sup>21</sup>. Par exemple, les enfants qui naissent dans un ménage sans revenu du travail courent à peu près trois fois plus de risque d'être mort-nés et plus de deux fois plus de risque de décéder dans la première année de vie par rapport aux enfants qui naissent dans un ménage disposant de deux revenus<sup>22</sup>.

Les inégalités sociales de santé s'observent notamment en termes de risque de **maladies chroniques**<sup>23</sup>. À Forest, la prévalence du diabète (non standardisé) est inégale selon les quartiers. Dans le quartier Bas Forest, qui fait encore partie du « croissant pauvre », le diabète est plus fréquent<sup>24</sup>. Par ailleurs, 9,2 % des bénéficiaires à Forest ont le statut « affection chronique » auprès de l'assurance maladie obligatoire<sup>25</sup>.

**L'accès aux soins de santé** est difficile pour de nombreux ménages bruxellois. En 2024, 41% des Belges francophones déclarent avoir dû renoncer à au moins une prestation de santé pour des raisons financières. Depuis 2017, nous constatons l'existence d'un gradient social au niveau du renoncement financier. Seul les groupes sociaux 1 et 2 (25% les plus riches) conservent un taux de report faible et surtout stable depuis 2015. L'écart de renoncement entre les groupes sociaux 5-6 et 7-8 s'amenuise en 2024, laissant penser à la fois à une précarisation de la « classe moyenne inférieure » et à un phénomène d'homogénéisation du renoncement auprès de la moitié des moins bien nantis de la population<sup>26</sup>.

**Le nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM)** pour l'assurance soins de santé est souvent utilisé comme un indicateur afin d'estimer le nombre de personnes vivant dans des conditions financières difficiles<sup>27</sup>. A Bruxelles, presque 30% de la population est bénéficiaire d'une intervention majorée (43 % sur base de leur statut social - RIS, etc.) et 57 % sur base d'un faible revenu<sup>28</sup>. En 2023, 26,7% de la population forestoise bénéficie de l'intervention majorée (majoritairement dans les tranches de la population de moins de 24 ans ou de 65 ans et plus)<sup>29</sup>.

---

<sup>19</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.88.

<sup>20</sup> [Zoom sur les communes | IBSA](#) consulté le 05/06/2025

<sup>21</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.87.

<sup>22</sup> Ibidem.

<sup>23</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.89.

<sup>24</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.50.

<sup>25</sup> Ibidem.

<sup>26</sup> Solidarité, " *Le renoncement aux soins de santé pour raisons financières*", Edition 2024, p.1-25.

<sup>27</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.54.

<sup>28</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.55.

<sup>29</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.36.

### Quelques priorités :

Le CPAS contribuera, avec les outils qui sont les siens, à une politique préventive et un soutien aux soins de santé de ses publics. Notamment :

- ⇒ Nous continuerons à soutenir les programmes de prévention et d'accès à la santé tant sur les aspects santé physique que mentale (promotion des campagnes de vaccination, de prévention, de soutien aux victimes, numéro vert, ...).
- ⇒ Nous poursuivrons le soutien à l'activité physique de nos publics.
- ⇒ Nous soutiendrons tous les projets liés à l'alimentation saine et des projets de sécurité sociale alimentaire (notamment par des collaborations avec l'épicerie sociale et les opérateurs de terrain tels que VRAC et No Javel).
- ⇒ Nous maintiendrons l'octroi automatique d'une aide santé (frais de soins et frais pharmaceutiques) pour tous.les bénéficiaires d'un (E)RIS.
- ⇒ Nous rationaliserons le soutien pour les frais pharmaceutiques pour garantir une plus grande équité (et une meilleure maîtrise des coûts).
- ⇒ Nous maintiendrons notre système de hotline (permanence téléphonique sur laquelle les pharmaciens forestois.les peuvent nous joindre) et l'ouvrirons à tous les acteurs de la santé.
- ⇒ Nous renforcerons nos relations et collaborations avec le secteur des soins de santé (maisons médicales, etc.).

## 2. Contribuer au droit au logement, à l'habitat durable et la lutte contre les expulsions

La problématique du logement à Bruxelles est un réel fléau qui gangrène la Région et a des répercussions très larges sur la qualité de vie des individus. Se loger est pourtant un droit fondamental garanti par l'article 23 de la Constitution. Toutefois, face au manque structurel de logement sociaux, aux loyers impayables, aux logements insalubres, à l'impossibilité pour la majorité d'avoir accès la propriété, aux charges trop lourdes, etc., le logement est un enjeu central.

### Quelques données :

**L'accès à la propriété est difficile**, voire impossible, pour de nombreux ménages. Il importe toutefois de s'intéresser aux prix de vente de l'immobilier, car ceux-ci contribuent en partie à déterminer le montant des loyers. C'est en Région bruxelloise que les prix de l'immobilier sont les plus élevés, en comparaison avec les deux autres régions<sup>30</sup>. A Forest, entre 2011 et 2021, le prix de vente médian des appartements et des maisons corrigées de l'inflation a augmenté de façon très importante (respectivement +33 % et +30 %). L'augmentation des prix de vente médians a été encore plus forte que dans l'ensemble de la Région (+22 % et +18 %)<sup>31</sup>.

---

<sup>30</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.105.

<sup>31</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.40.

**Les loyers médians payés** par les Bruxellois sont – quel que soit le nombre de pièces du logement – plus élevés que dans les autres Régions<sup>32</sup>. En neutralisant l’effet de l’inflation, le loyer moyen a augmenté de 15 % en 10 ans<sup>33</sup>. Le loyer médian des appartements bruxellois est 34 % plus élevé qu’en Flandre et 45 % plus élevé qu’en Wallonie<sup>34</sup>.

**Les phénomènes de discriminations** dans l’accès au logement (comme dans l’accès à l’emploi) sur base de l’origine ou de la nature des revenus sont aussi importants en Région bruxelloise et limite l’accès au logement de nombreuses personnes.

À Bruxelles, 30 % de la population vit dans un **logement surpeuplé**. Parmi l’ensemble des enfants et adolescent.es, près de la moitié (47 %) vivent dans un ménage surpeuplé<sup>35</sup>. Chez les bruxellois.es en situation de risque de pauvreté, environ la moitié de la population vit dans un logement trop exigü. Le surpeuplement a de nombreux impacts, notamment sur la santé (entre autres des problèmes de santé mentale du fait du stress induit, ou des pathologies respiratoires du fait de phénomènes de condensation et d’humidité de l’air), les modes d’alimentation (via l’incapacité/la difficulté à conserver et cuisiner des aliments frais), la réussite scolaire (via l’incapacité à disposer d’un espace pour étudier, faire ses devoirs ...), etc.

**La qualité structurelle du logement est aussi un grand enjeu.** Près de 32 % de la population vit dans un logement qui présente des défauts importants, tels que des problèmes d’humidité, de fuites dans la toiture, un manque de lumière ou l’absence de sanitaires à l’usage unique du ménage.

Outre les loyers élevés, **les charges** pèsent également lourd dans le budget. **Les factures de gaz et d’électricité** représentent une dépense importante pour les ménages. 27 % des ménages bruxellois connaissent, en 2021, une certaine forme de précarité énergétique : facture énergétique trop élevée par rapport au revenu disponible, limitation de la consommation énergétique en deçà des besoins de base<sup>36</sup>. La précarité énergétique va bien sûr souvent de pair avec le fait de vivre dans un logement de mauvaise qualité. **La consommation par personne en eau**, contrairement à l’énergie, ne varie pas selon le niveau de revenu en Région bruxelloise : les ménages en situation de pauvreté ne consomment pas moins d’eau que les ménages riches. La consommation en eau (et donc la facture) dépend par compte de la taille du ménage<sup>37</sup>. La précarité hydrique “financière” toucherait 22 % des ménages bruxellois en 2021. La majorité des ménages en situation de précarité hydrique sont aussi en situation de précarité énergétique<sup>38</sup>.

---

<sup>32</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.107.

<sup>33</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.108.

<sup>34</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.110.

<sup>35</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.116.

<sup>36</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.119.

<sup>37</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.124.

<sup>38</sup> Ibidem

La situation financière de nombreux bruxellois.es, combinée aux loyers élevés, implique une demande très importante de logements à caractère social (loyer à prix abordable)<sup>39</sup>. **Le nombre de logements sociaux** est largement inférieur à la demande croissante<sup>40</sup>. A Forest, on recense 5 logements sociaux pour 100 logements privés (contre 7 pour 100 à l'échelle de la Région bruxelloise)<sup>42</sup>. La commune compte également 179 autres logements publics et 416 logements privés loués via des agences immobilières sociales<sup>43</sup>.

De nombreux ménages sont confrontés à des ordres **d'expulsion**. Le CPAS est en principe obligatoirement prévenu des demandes d'expulsion judiciaire (requêtes etc.) et, depuis peu, également des jugements<sup>44</sup>. Sur la base des chiffres récoltés et d'une extrapolation des données, une enquête avait permis d'avancer une estimation - à prendre avec prudence - d'environ 5000 demandes d'expulsions judiciaires par an en région bruxelloise<sup>45</sup>. La réglementation relative aux expulsions domiciliaires a été récemment réformée en Région bruxelloise et donne quelques leviers aux CPAS en matière de prévention.

### **Quelques priorités :**

Face à l'ampleur de la crise du logement, et avec les moyens et outils à sa disposition, le CPAS de Forest contribuera à une politique d'accès au logement, de conditions de logement dignes et de lutte contre les expulsions. Notamment :

- ⇒ Nous renforcerons nos collaborations avec la commune en matière de gestion publique et d'utilisation des bâtiments inoccupés (notamment pour des projets d'occupation précaire).
- ⇒ Nous continuerons et renforcerons, en matière d'accès au logement social ou à finalité sociale, nos collaborations avec l'AIS de Forest et le Foyer du Sud en matière d'accès au logement social ou à finalité sociale.
- ⇒ Nous soutiendrons la cellule logement pour qu'elle puisse assurer un service de qualité en matière de prévention des expulsions mais également pour l'accompagnement des situations urgentes.

---

<sup>39</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.111.

<sup>40</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.112.

<sup>41</sup> IBSA, *PANORAMA SOCIO-ÉCONOMIQUE 2024 Contexte économique, social et environnemental de la Région de Bruxelles-Capitale*, 2024, p.33.

<sup>42</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.5.

<sup>43</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.40.

<sup>44</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.125.

<sup>45</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.126.

- ⇒ Nous veillerons à ce que, à chaque fois que les bénéficiaires entrent dans les conditions, toutes les aides possibles en matière de logement<sup>46</sup> soient communiquées, un rappel des aides existantes sera envoyé régulièrement aux équipes ainsi que toute modification en lien avec cette matière.
- ⇒ Nous poursuivrons l'étroite collaboration entre la cellule logement et la cellule énergie pour accompagner au mieux l'utilisation rationnelle de l'énergie.
- ⇒ Nous promouvons et soutiendrons le maintien des tarifs sociaux, des primes à la rénovation et l'automatisation de certaines aides.
- ⇒ Nous poursuivrons notre politique en matière de lutte contre les expulsions (via la médiation avec les propriétaires et l'usage des nouvelles procédures, notamment l'usage de la grille des loyers).
- ⇒ Nous continuerons notre politique en matière d'accompagnement vers des solutions transitoires, et vers des partenaires qui aident à la recherche de logement.
- ⇒ Nous reverrons et renforcerons notre collaboration avec la commune via son Guichet Information Logement et son service de prévention.
- ⇒ Nous poursuivrons l'octroi d'aides pour la constitution d'une garantie locative, lorsque le Fonds du Logement ne peut répondre à la demande.
- ⇒ Nous poursuivrons notre politique en matière d'adresse de référence pour les personnes en rupture de logement (ce dispositif leur permet de maintenir ou de rétablir l'accès aux droits (chômage, RI) mais aussi de garantir la réception de leur courrier).
- ⇒ Nous veillerons à la mise en place adéquate de la nouvelle ordonnance sur les loyers abusifs.
- ⇒ Nous essaierons d'éviter au maximum les jugements par défaut dans les cas d'expulsion domiciliaires.

### 3. La lutte contre le surendettement et la gestion budgétaire consciente

Le surendettement est un phénomène important en Région bruxelloise, qui touche de nombreuses personnes en situation de pauvreté. Ses conséquences sont majeures avec des impacts sur tous les domaines de la vie, il engendre une dégradation rapide des conditions de vie, une grande détresse, et un parcours du combattant au niveau judiciaire<sup>47</sup>.

---

<sup>46</sup> \*L'allocation loyer est destinée aux personnes inscrites sur la liste d'attente pour un logement social auprès de la SLRB. Elle vise à combler (partiellement) la différence entre le loyer payé et celui qui serait payé en logement social, dans l'attente de l'attribution d'un logement de ce type. Pour bénéficier de cette allocation, le demandeur doit pouvoir se prévaloir d'au moins six titres de priorité, respecter des conditions de revenus (et ne pas être propriétaire d'un bien immobilier) ainsi que certaines autres conditions relatives au logement occupé. L'allocation peut, sous conditions, être octroyée durant 5 ans, renouvelable une fois. Selon le type de famille, elle varie entre 130 et 173 euros par mois, avec une majoration de 22 à 43 euros par mois par enfant.

\*L'allocation de relogement est destinée aux personnes qui changent de logement pour cause d'insalubrité, de taille inadaptée du logement à la taille du ménage, d'inadaptation due à la mobilité ou l'âge des locataires, ou aux personnes qui sortent de certaines situations de sans-abrisme. Pour bénéficier de cette allocation, le demandeur doit respecter certaines conditions de revenus, et l'ancien logement ainsi que le nouveau doivent respecter certaines caractéristiques relatives à la salubrité ou à son caractère adapté.

<sup>47</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.56.

### Quelques données :

Environ 7 % de la population bruxelloise n'a pas la possibilité de payer ses factures et 39 % n'est pas en capacité financière de faire face à une dépense imprévue<sup>48</sup>. Par ailleurs, sur la base d'une enquête du SPP Intégration Sociale, il apparaît que les dossiers traités par les Services de Médiation de Dettes (SMD) des CPAS auraient augmenté d'environ 40 % entre janvier 2020 et mai 2022 en Belgique<sup>49</sup>. En effet, à l'échelle bruxelloise, les services de médiation de dettes et les cellules énergies des CPAS ont été fortement sollicités dans le cadre de la crise énergétique. Par exemple, le nombre de dossiers ouverts à la Cellule énergie du CPAS de Bruxelles a presque doublé (+90 %) entre 2021 et 2022.<sup>50</sup>

Deux tiers des dettes sont **des dettes "de vie"**, c'est-à-dire des dettes de logement et de charges, de soins de santé, de taxes et impôts, de frais de communication, d'assurances et de cotisation, de transport, d'indus à rembourser, de frais de crèches et d'écoles ou encore de pensions alimentaires.

**Les dettes de crédit ou d'autres prêts ou ventes** représentent, quant à elles, 13 % des dettes du public considéré<sup>59</sup>. Les personnes en situation de précarité sont particulièrement vulnérables face aux crédits à la consommation, contractés afin de pourvoir à leurs besoins de base ou de payer leurs factures en retard. On retrouve proportionnellement moins d'emprunteur.euses en Région bruxelloise (52 % de la population majeure) qu'ailleurs en Belgique (65 %), mais ces dernier.ères sont plus souvent en difficulté (7 % des emprunteur. euses en difficulté contre 4 % en Belgique). Les jeunes sont, de manière générale, plus souvent touchés par les problèmes de remboursement de crédit<sup>51</sup>.

### Quelques priorités :

Face à la spirale que peut engendrer un surendettement, le CPAS peut, tout en veillant à ne pas tomber dans une approche paternaliste ou jugeante, accompagner les publics dans un parcours de reprise du contrôle sur leurs dépenses. Notamment:

- ⇒ Nous poursuivons le travail de médiation de dette (analyse des dépenses, accompagnement à la planification budgétaire, accompagnement des publics dans une renégociation de leurs dettes et de plans de paiement, etc.
- ⇒ Nous orienterons, quand c'est pertinent, vers les règlements collectifs de dettes.
- ⇒ Nous informerons sur l'existence des services de médiation idoines.
- ⇒ Nous accompagnerons les réflexions sur les modes de consommation plus économiques et plus durables.
- ⇒ Nous pronerons quand c'est possible pour un renvoi des crédits existants vers des crédits à taux faibles et dans des institutions sérieuses type Crédal.

---

<sup>48</sup> Source : Statbel, EU-SILC 2022.

<sup>49</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.56.

<sup>50</sup> Ibidem.

<sup>51</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.57.

## 4. Lutte contre la fracture sociale et culturelle

L'article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme stipule que : « Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer [...] aux bienfaits qui en résultent. » et l'article 23 de la Constitution belge garantit, depuis 1994, le droit à la participation culturelle et à l'épanouissement social. Pour l'individu, participer à une activité sociale, culturelle ou sportive constitue un élément de mieux-être, de rupture de l'isolement, de remise en lien, de mobilisation de ses ressources et donc d'émancipation. Elle constitue un véritable outil de lutte contre les exclusions et un levier essentiel d'intégration citoyenne. Pourtant, si les possibilités en termes de vie sociale et culturelle sont nombreuses en Région bruxelloise par son rôle de Capitale, ces possibilités ne sont pas accessibles à tous.tes pour diverses raisons : sociales, financières, culturelles, etc.

### Quelques données :

**En matière de liens sociaux**, 14,5 % des bruxellois.es vivent dans un ménage qui déclare être dans l'incapacité de retrouver des ami.es ou sa famille autour d'un verre ou d'un repas au moins une fois par mois en raison de difficultés financières, contre 6 % en Flandre et 12 % en Wallonie<sup>52</sup>.

**Concernant la participation sociale et culturelle**, 16 % des bruxellois.es vivent dans un ménage qui n'a pas les moyens de participer de manière régulière à une activité de loisirs<sup>82</sup>. Par ailleurs, 34 % de la population bruxelloise vit dans un ménage qui ne peut se permettre de partir une semaine par an en vacances<sup>83</sup>.

### Quelques priorités :

Depuis 2009, le CPAS de Forest, via son Service Socio-Culturel (1ETP) agit au niveau de la participation sociale, culturelle et sportive et remplit pleinement son rôle émancipatoire. Cet axe de travail qui s'inscrit dans une logique complémentaire à celle de l'octroi d'une aide sociale ou de l'insertion socioprofessionnelle, permet d'appréhender la personne dans sa globalité et d'agir sur des dimensions toutes aussi nécessaires à son inclusion. Même si cet axe est fortement affaibli suite à l'annonce de la coupe des subsides PAS du fédéral, le CPAS poursuivra ce travail d'émancipation. Notamment :

- ⇒ Nous poursuivrons le soutien pour l'accès à la culture via la mise à disposition de tickets article 27.
- ⇒ Nous poursuivrons la mise en œuvre d'une activité minimum annuelle pour les familles.
- ⇒ Nous poursuivrons les aides individuelles (type chèque sport) en les adaptant à l'état de besoin.

## 5. Lutte contre la fracture numérique

Avoir accès et pouvoir utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) est devenu quasiment indispensable à l'intégration sociale, la recherche d'emploi, la recherche documentaire, l'accès aux droits, etc. Certaines démarches administratives et activités quotidiennes sont facilitées, voire ne peuvent plus se faire que par l'utilisation d'un ordinateur,

---

<sup>52</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.128.

notamment via internet. Les difficultés d'accès et d'utilisation rencontrées avec ces technologies, combinées à la numérisation des services, peuvent contribuer de manière générale aux difficultés à faire valoir ses droits, et augmenter les inégalités et l'exclusion sociale<sup>53</sup>. La suppression des possibilités de se rendre au guichet ou de téléphoner peut s'avérer particulièrement problématique pour les personnes en précarité, et/ou qui ne maîtrisent pas une des langues nationales, ou encore qui présentent des difficultés avec l'écrit.

#### **Quelques données :**

Parmi les personnes faiblement scolarisées en Région bruxelloise, près de six sur dix ne possèdent **pas d'ordinateur portable**, contre un peu plus d'un sur dix chez les personnes hautement diplômées<sup>54</sup>.

Globalement, 38 % des bruxellois.es (16-74 ans) ne possèdent que des **compétences numériques** faibles ou limitées, voire n'ont aucune compétence dans ce domaine <sup>55</sup> (enquête Vivalis). 5 % des bruxellois.es (16-74 ans) n'utilisent (quasiment) pas **internet** et la proportion est trois fois plus élevée chez les personnes faiblement scolarisées. 27 % des bruxellois.es (16-74 ans) n'utilisent pas l'administration en ligne pour rechercher et obtenir des informations (IBSA, 2023).

La non-utilisation des outils informatiques et numériques ne doit pas effacer la problématique d'analphabétisme qui doit également rester une de nos priorités car est la source d'une série d'obstacles en cascade.

- ⇒ Nous maintiendrons en collaboration avec la commune et d'autres acteur.ices de la commune un réseau pour lutter contre la fracture numérique et mutualiser les outils en s'inspirant de la dynamique de la maison du numérique.

## **6. Favoriser l'insertion sociale et professionnelle**

L'insertion passe par un ensemble de facteurs dont la formation et la remise à l'emploi sont des éléments essentiels. Percevoir des revenus du travail, s'ils sont décents et réguliers, est un levier important d'émancipation. Toutefois, le marché de l'emploi bruxellois offre peu d'opportunités pour les publics infraqualifiés et les inégalités en matière d'accès à la formation et au marché de l'emploi sont énormes.

#### **Quelques données :**

**Le taux d'activité** de l'ensemble de la population bruxelloise de 15-64 ans est de 68 % en 2022. Ainsi, 32 % des bruxellois.es de cette tranche d'âge sont dits inactif.ves sur le marché du travail: iels sont soit aux études (pour les plus jeunes), femmes/hommes au foyer, en invalidité, (pré)pensionné.es (pour les plus âgé.es), etc. Le taux d'activité en Région bruxelloise est plus bas

---

<sup>53</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.130.

<sup>54</sup> Ibidem.

<sup>55</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.132.

qu'en Flandre (74 %) et légèrement plus élevé qu'en Wallonie (65 %)<sup>56</sup>. Une personne sur cinq vit dans un ménage dont les membres en âge de travailler ont une très faible intensité de travail ("low work intensity", LWI), c'est-à-dire qu'ils travaillent à moins de 20 % du temps de travail potentiel global au cours des 12 mois précédents<sup>57</sup>.

**Le taux d'emploi** est, quant à lui, nettement plus faible en Région bruxelloise (60 %) qu'en Flandre (71 %) et identique à celui de la Wallonie (60 %). Enfin, le taux de chômage est plus élevé que dans les deux autres régions (12 %, contre 3 % en Flandre et 8 % en Wallonie)<sup>58</sup>. En 2022, la Région bruxelloise compte environ 835000 postes de travail sur son territoire, dont 50 % sont occupés par des navetteurs (65 % résident en Flandre et 35 % en Wallonie)<sup>59</sup>.

**Parmi la population d'âge actif à Forest**, 10 % vivent avec une allocation de chômage, 6 % avec un RIS, 5 % avec des indemnités d'invalidités et 2 % avec une allocation aux personnes handicapées<sup>60</sup>.

**Les inégalités entre les hommes et les femmes** en région bruxelloise se manifestent aussi au niveau de la participation au marché de l'emploi : en effet, le taux d'activité des femmes est nettement plus bas que celui des hommes (62 % contre 73 % en 2022). Seulement 55 % des femmes de 15-64 ans sont en emploi (quel que soit leur temps de travail), contre 64 % des hommes. En équivalent temps plein, les différences sont encore plus marquées étant donné que les femmes en emploi sont, en proportion, trois fois plus nombreuses à travailler à temps partiel que les hommes<sup>61</sup>. Les femmes avec trois enfants ou plus présentent des taux d'activité particulièrement bas : à peine plus de la moitié d'entre elles sont actives sur le marché du travail. Dans les familles avec trois enfants ou plus, le taux d'emploi des femmes chute à 50 %, et celui des hommes est de 75 %. Enfin, le taux d'emploi des femmes cheffes de famille monoparentale est également très bas (55 %)<sup>62</sup>

En ne considérant pas la population étudiante, **le taux d'emploi des jeunes bruxellois.es de 15-24 ans** passe de 20 % à 50 % en 2022. Ainsi, parmi les jeunes qui ne sont plus aux études, la moitié d'entre eux.elles sont en emploi en Région bruxelloise (contre 81 % en Flandre et 60 % en Wallonie). Le taux de chômage des jeunes (15-24 ans) est particulièrement élevé en Région bruxelloise : parmi les actif.ves disponibles sur le marché de l'emploi de ce groupe d'âge, environ un tiers (32 %) est au chômage<sup>63</sup>.

**Les personnes d'origine étrangère hors UE** se trouvent dans une situation défavorable sur le marché de l'emploi<sup>64</sup>. Si une partie de ce constat s'explique par des inégalités en termes de niveau

---

<sup>56</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.63.

<sup>57</sup> Ibidem.

<sup>58</sup> Ibidem.

<sup>59</sup> Ibid.

<sup>60</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels

<sup>61</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.64.

<sup>62</sup> Ibidem.

<sup>63</sup> Source : Statbel, Enquête sur les forces de travail.

<sup>64</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.69.

de diplôme ou de la non-reconnaissance de diplôme, cela n'explique pas tout : "à diplôme égal en poche, les personnes d'origine extra-européenne ont plus de difficultés à trouver un emploi" (view.brussels, 2019). Des études ont mis en évidence l'importance de la discrimination à l'embauche sur le marché du travail en général (voir les rapports d'Unia) et en Région bruxelloise<sup>65</sup>. Ces discriminations de type raciales touchent aussi les personnes de nationalité belge, mais ayant des origines non-européennes, qui sont nettement surreprésentées parmi les personnes en situation de pauvreté à Bruxelles<sup>66</sup>.

Il existe des inégalités importantes sur le marché du travail selon **le niveau de diplôme**, et ce quel que soit l'indicateur considéré : tant la participation au marché du travail que la probabilité d'obtenir un emploi augmentent avec le niveau de diplôme<sup>67</sup>. Pourtant, le niveau d'éducation est corrélé avec la position socio-économique des personnes. Les jeunes qui quittent l'école secondaire sans avoir obtenu leur diplôme ont souvent connu un parcours scolaire difficile. De multiples raisons peuvent expliquer un tel retard, dont une part est liée à la situation socioéconomique des familles (impossibilité pour les parents d'encadrer la scolarité des enfants, parcours récent de migration, manque de maîtrise de la langue de l'institution, conditions de logement défavorables pour mener à bien les tâches scolaires, etc.)<sup>68</sup>. La reproduction sociale des inégalités est importante, avec une corrélation marquée entre le niveau de diplôme des parents et celui des enfants<sup>69</sup>. En Région bruxelloise, un élève du secondaire sur cinq à au moins deux ans de retard scolaire (et ce sans compter les élèves primo-arrivants dans les classes passerelles). Cette proportion varie de façon importante entre les communes : elle est particulièrement élevée dans certaines communes pauvres<sup>70</sup>. A Forest, les inégalités de retard scolaire entre les élèves de la filière générale et des filières techniques et professionnelles sont encore plus marquées qu'à l'échelle régionale<sup>71</sup>.

**Le marché de l'emploi à Bruxelles présente quelques spécificités.** Notamment le fait que près de 50% des emplois à Bruxelles sont occupés par des non-bruxellois.es (mettant nos publics en concurrence directe avec les travailleurs des autres régions et des travailleurs et travailleuses internationaux) et que seuls 11% des emplois bruxellois sont occupés par des personnes faiblement qualifiées (contre 14% en région flamande et 14,7% en région wallonne), pour 62,7% d'emplois occupés par des personnes hautement qualifiées.

### **Quelques priorités :**

---

<sup>65</sup> Ibidem.

<sup>66</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.69.

<sup>67</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.68.

<sup>68</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.79.

<sup>69</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.78.

<sup>70</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.80.

<sup>71</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.8.

La pression mise sur les CPAS pour trouver un emploi pour des publics qui sont, pour beaucoup, fort éloignés de l'emploi (de par leur santé, leur parcours scolaire, leur situation familiale, leur âge, ...) se renforce à travers la réforme Arizona. Malgré les impasses développées plus haut, en ce compris le manque d'emplois décents compatibles avec les profils des travailleur.euses sans emploi de la région, l'arrivée massive des exclu.es du chômage vers les CPAS nécessite de renforcer le fonctionnement de nos services ISP (insertion socio-professionnelle). En termes de collaboration avec les acteurs de l'emploi d'une part. Mais aussi en termes de projets individualisés d'intégration sociale (PIIS) de nos publics. Bien que cet outil soit ambivalent (puisque'il concrétise une contrainte dans la relation entre le travailleur social et l'utilisateur via la contractualisation de l'aide), il présente des opportunités en matière de suivi sur mesure. Il est néanmoins obligatoire depuis 2016 pour toute personne bénéficiant du RIS et le CPAS de Forest a développé cet outil spécifiquement pour les jeunes et les parcours ISP. Le but à l'avenir est de développer les PIIS en respectant deux objectifs : la qualité d'un accompagnement social qui laisse l'espace à la personne pour formuler son propre projet, ainsi que la réalisation d'un travail administratif juste, précis, raisonné et complet vis-à-vis de nos obligations légales. Le CPAS de Forest continuera à veiller à ce que les PIIS n'augmentent en aucun cas le seuil d'accessibilité aux droits.

L'enjeu est donc de renforcer l'intégration socio-professionnelle de nos publics dans le respect des aspirations de chacun.e. Notamment :

- ⇒ Nous renforcerons le partenariat avec les acteurs locaux de l'emploi à travers la dynamique de la maison l'emploi (avec Actiris, la mission locale pour l'emploi, le service emploi de la commune).
- ⇒ Nous renforcerons et multiplierons les collaborations avec les entreprises et autres employeurs régionaux et limitrophes.
- ⇒ Nous poursuivrons la dynamique des emplois article 60 dans la mesure où la réforme du chômage le permet, en veillant à offrir des emplois d'insertion de qualité.
- ⇒ Nous renforcerons la mise en place de PIIS ISP qualitatifs
- ⇒ Nous poursuivrons la mise en place de PIIS pour les jeunes en vue de soutenir leur parcours de formation
- ⇒ Nous développerons les PIIS sociaux gérés par le Service Social Général quand c'est pertinent, avec des mesures d'accrochage social telles que des remises en ordre administratives, des inscriptions à formations/ journée d'études ou des cours de langue, ...
- ⇒ Nous promouvoir des cours d'ALPHA, FLE et collaborerons avec les associations du secteur

## B. Par public cible

### 1. Les seniors

Les projections démographiques prévoient une hausse plus conséquente du nombre de personnes âgées de 65 ans et plus pour les années et les décennies à venir en Région bruxelloise : entre 2023 et 2033, une augmentation d'environ 13 % est prévue pour cette tranche d'âge, contre

une stagnation pour la population d'âge actif<sup>72</sup>. Ces publics présentent des spécificités, et sont particulièrement vulnérables en termes de pauvreté et d'exclusion.

### **Quelques données :**

La part de la population forestoise de plus de 65 ans à Forest est de 13,1%.

**La Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)** (prestation octroyée par le Service fédéral des Pensions, sous certaines conditions, aux personnes de 65 ans et plus, dont les revenus sont trop faibles pour assurer leur subsistance) est octroyée à 13% de la population bruxelloise (soit une proportion près de trois fois plus importante qu'à l'échelle de la Belgique)<sup>73</sup>. A Forest, les bénéficiaires de la GRAPA représentent 11 % des plus de 65 ans, dans ce groupe d'âge 6 % des Forestois ont une allocation aux personnes handicapées<sup>74</sup>.

Le pourcentage de Forestois.es résidant en MR(S) bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) était de de 40 % en 2018. Dans la population forestoise totale âgée de 65 ans et plus, cette part est de 33 %, ce qui signifie que les bénéficiaires d'une intervention majorée sont surreprésentés dans les MR(S)<sup>75</sup>.

### **Quelques priorités :**

- ⇒ Nous soutiendrons l'équipe seniors qui doit faire davantage de visites à domicile vu le profil des personnes âgées.
- ⇒ Nous renforcerons les collaborations avec le service seniors de la commune et avec les acteurs spécialisés présents sur le territoire forestois.
- ⇒ Nous faciliterons les démarches pour le maintien à domicile des personnes âgées en facilitant leur prise en charge par les acteurs régionaux.

Le Val des Roses, la maison de repos et de soins du CPAS de Forest, fait partie d'un chapitre à part.

## **2. Les familles monoparentales et nombreuses**

La précarité touche particulièrement les familles monoparentales et les familles nombreuses. Les enfants de ces familles sont particulièrement vulnérables et ces familles ont des besoins spécifiques qui nécessitent d'être pris en compte. Le principe d'intérêt supérieur de l'enfant doit être appliqué dans l'ensemble des dossiers et interactions. Il est inscrit dans la Convention internationale des droits de l'enfant que la Belgique a ratifié et il doit guider les parents, les professionnels et les autorités publiques (les gouvernements, les tribunaux, les administrations) pour garantir que chaque enfant puisse grandir dans les meilleures conditions possibles. La Convention précise que l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale, ce qui veut dire que lorsque plusieurs intérêts sont en balance, c'est celui de l'enfant qui doit

---

<sup>72</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.22.

<sup>73</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.52.

<sup>74</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.35.

<sup>75</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.55.

primer<sup>76</sup>. Une prise en charge adéquate des familles vulnérables tend à répondre à cet engagement.

### **Quelques données :**

Près de 65 000 **ménages monoparentaux** sont dénombrés en région bruxelloise, c'est-à-dire 12% de l'ensemble des ménages bruxellois<sup>77</sup>. Parmi les familles monoparentales bruxelloises, 86 % sont des femmes seules avec leur(s) enfant(s)<sup>78</sup>. À Forest, les familles monoparentales sont légèrement surreprésentées, et plus d'une naissance sur cinq survient dans un ménage composé d'une femme seule. Par ailleurs, près d'une naissance sur cinq a également lieu dans un ménage où aucun parent n'a de revenus du travail. Il s'agit de la quatrième commune bruxelloise avec la plus grande fréquence de naissances dans ce type de famille. Plus globalement, 19 % des naissances forestoises surviennent dans un ménage (monoparental ou composé d'un couple) sans revenus du travail, contre 21 % en Région bruxelloise<sup>79</sup>.

**Le risque de pauvreté** des familles monoparentales est accru pour diverses raisons<sup>80</sup>. Les parents solos présentent de faibles taux d'activité (44 %) et taux d'emploi (36 %) et un taux de chômage élevé (17 %), ils sont plus à risque de tomber dans le chômage de longue durée et maintenant d'en être exclus, et un parent seul doit assumer la même charge financière et éducative que des couples de parents<sup>81</sup>.

**Les contributions alimentaires** du parent absent (le plus souvent le père) sont bien souvent insuffisantes et les parents en charge (le plus souvent les mères) sont particulièrement démunies. En effet, 40% des perceptions sont irrégulières ou nulles et pour 63% des parents, le montant est très insuffisant.

**Les ménages de grande taille** représentent une part significative des ménages de la région. 8 % de l'ensemble des ménages comptent au minimum 5 personnes<sup>82</sup>. Il apparaît que les personnes vivant en couple avec 3 enfants ou plus sont proportionnellement plus nombreuses dans les 1er et 2e quintiles (les plus bas revenus)<sup>83</sup>.

**Le taux de couverture de l'accueil** reste insuffisant dans la commune malgré les avancées. La commune ne compte qu'à peine une place à tarif selon le revenu pour 5 enfants<sup>84</sup>.

⇒ Nous poursuivrons notre collaboration avec la Maison des parents solo à qui nous offrons l'usage d'un de nos bâtiments.

---

<sup>76</sup> <https://www.defenseurdesenfants.be/droit/interet-superieur-de-l-enfant>, consulté le 15 mai 2025

<sup>77</sup> Plan Bruxellois de soutien aux familles monoparentales (2021), Equals, p.3.

<sup>78</sup> Source : IBSA ; calculs : Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles.

<sup>79</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.17

<sup>80</sup> Plan Bruxellois de soutien aux familles monoparentales (2021), Equals, p.6.

<sup>81</sup> Ibidem.

<sup>82</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.23.

<sup>83</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.34.

<sup>84</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024), Zoom sur les communes : Forest, Région de Bruxelles-Capitale et Vivalis.Brussels, p.7.

- ⇒ Nous suivrons l'évolution des subsides pour les projets de soutien à la monoparentalité, et nous nous y inscrirons quand c'est possible.
- ⇒ Nous veillerons à maintenir nos activités pour les familles (notamment la Saint-Nicolas et une excursion parents-enfants l'été).
- ⇒ Nous maintiendrons l'activité "le petit mercredi" (soutien à la parentalité pour les familles avec enfants de 0 à 3 ans accomplis) porté par la coordination sociale de Forest.
- ⇒ Nous veillerons à protéger les enfants de la charge émotionnelle liée aux démarches administratives en prévoyant, comme conseillé par le DGDE, une garde lors des auditions en CSSS, et en assurant la présence d'un interprète quand c'est possible.

### 3. Les jeunes

La précarité des jeunes est une préoccupation majeure en région bruxelloise. De nombreux jeunes n'ont pas leur CESS, d'autres n'ont pas accès aux études supérieures, ou doivent travailler pour financer leurs études, beaucoup subissent diverses discriminations à l'emploi ou au logement, etc.

#### Quelques chiffres :

La population bruxelloise se distingue de celle des deux autres régions en termes de structure d'âge : elle est beaucoup plus jeune, et a présenté pendant longtemps une tendance générale au rajeunissement, à l'inverse des deux autres régions<sup>85</sup>.

**La baisse du nombre de bénéficiaires d'une allocation de chômage ou d'insertion** parmi les jeunes adultes (-75 % entre 2013 et 2023) et **la hausse du nombre de bénéficiaires du RIS** dans ce groupe d'âge (+85 % sur la période) sont particulièrement marquées. Avant, le nombre de jeunes avec une allocation d'insertion de l'ONEM était supérieur au nombre de jeunes avec un revenu d'intégration sociale du CPAS<sup>86</sup>. Une grande partie de cette croissance concerne des étudiant.es<sup>87</sup>. Ce basculement peut s'expliquer par le durcissement des conditions d'accès aux allocations d'insertion et cela risque d'empirer sous ce gouvernement.

- ⇒ Nous poursuivons les démarches pour faciliter l'accès à des aides sociales individuelles pour les jeunes.
- ⇒ Nous renforcerons l'accompagnement ISP sur mesure des publics jeunes.
- ⇒ Nous mettrons en place une commission "jeunes" au CPAS avec des jeunes usager.ères et éventuellement des travailleur.euses d'institutions "jeunes".

---

<sup>85</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.20.

<sup>86</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.49.

<sup>87</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.50.

#### 4. Les personnes sans titre de séjour et primo-arrivantes

Sans surprise, les personnes en situation irrégulière sont structurellement en situation de très grande précarité. Leur permettre de vivre - dans les limites de notre action - dans la dignité, fait partie intégrante des missions de notre CPAS.

##### **Quelques données :**

Une étude sur base des actes de décès estime à environ 490 000 le nombre de résident.es non enregistré.es présent.es quotidiennement en Belgique, dont 123 000 en Région bruxelloise<sup>88</sup>. Ce chiffre inclut, par exemple, des touristes ou les demandeurs d'asile, qui séjournent légalement sur le territoire. En soustrayant ces groupes, il reste environ 329 000 personnes non enregistrées, dont 62 000 en Région bruxelloise. En retirant les personnes provenant de l'espace Schengen, les chercheurs arrivent à 112 000 personnes sans papiers dont environ 52 000 en Région bruxelloise<sup>89</sup>.

D'après les chiffres dont l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles dispose, via les données du SPP Intégration sociale, sur l'ensemble de l'année 2022, 24107 personnes ont eu recours à l'aide médicale urgente en Belgique dont 67 % en Région bruxelloise, 17 % en Flandre et 16 % en Wallonie<sup>90</sup>. La répartition du nombre d'AMU par région confirme que le nombre de personnes sans-papiers serait beaucoup plus élevé en Région bruxelloise. Les indices et études disponibles suggèrent un nombre important, d'au minimum 50000 personnes sans-papiers en Région bruxelloise, soit au moins 4 % de la population de la Région.

En juillet 2025, 317 personnes ont reçu une aide médicale urgente (AMU) du CPAS à Forest pour 58.044 habitants, soit 4,83 % des AMU octroyées en Région bruxelloise. En rapportant ce chiffre à la population communale, la proportion de bénéficiaires de l'AMU à Forest est de 5,46 %<sup>91</sup>.

##### **Quelques priorités :**

Le CPAS n'a que peu de leviers pour garantir la dignité des personnes en séjour irrégulier. Nous veillerons néanmoins à y contribuer.

- ⇒ Nous poursuivrons le travail sur l'harmonisation vers le haut des pratiques entre les différents CPAS
- ⇒ Nous rappellerons à nos usager.ères que le secret professionnel est et sera toujours de rigueur dans nos locaux.
- ⇒ Nous travaillerons étroitement avec les services spécialisés en droit des étrangers pour envisager toutes les solutions de régularisation de séjour.
- ⇒ Nous rendrons concret l'engagement de l'intérêt supérieur de l'enfant notamment en permettant l'ouverture de droits au nom de l'enfant.

---

<sup>88</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.11.

<sup>89</sup> Ibidem.

<sup>90</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.12.

<sup>91</sup> [Aide Médicale Urgente \(AMU\)](#) consulté le 19 août 2025.

- ⇒ Nous poursuivrons le partenariat avec le service de traduction et d'interprétation du SeTIS (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu social Bruxellois).

## 5. Les personnes justiciables

Forest ne dispose plus de prison sur son territoire mais bien d'une maison de détention et bientôt d'une IPPJ. Les institutions carcérales sont défailtantes à leur devoir de « réinsertion », les justiciables ressortent souvent de prison démuni.es et éloigné.es des institutions.

Certains ancien.nes détenu.es, ont perdu tout ancrage social pendant leur incarcération. Ces parcours perturbés nécessitent une prise en charge particulière à développer en partenariat avec le réseau associatif et les services d'aide aux justiciables pour leur donner toutes les chances.

### Quelques priorités :

- ⇒ Nous renforcerons les collaborations avec le service prévention de la commune, en particulier le service d'encadrement des mesures judiciaires alternatives (SEMJA).
- ⇒ Nous poursuivrons les initiatives pour faciliter les démarches administratives pour les ex-détenus sans ressources (en ce compris l'accompagnement vis à vis des institutions tierces).

## 6. Les personnes sans chez soi

L'absence ou la perte d'un logement, sans obtention d'une adresse de référence, s'avère lourde de conséquences en termes de nonaccès aux droits et d'exclusion des droits<sup>92</sup>.

A Bruxelles en parallèle de l'augmentation de la pauvreté, les chiffres du sans chez soirisme ne cessent d'augmenter. Les solutions pérennes étant coûteuses, les centres d'hébergement d'urgences naissent et augmentent leurs capacités pour permettre d'offrir un abri à ces personnes mais ne sont que des pansements à une problématique beaucoup plus large.

### Quelques données :

Lord du dernier dénombrement 9777 personnes ont été dénombrées (8 099 adultes et 1678 mineur.es) ce qui représente une augmentation de 24,5 %<sup>93</sup>. Au-delà des personnes en rue ou dans des structures financées, une grande partie de ce public vit en squats non recensés ou chez des proches. Les chiffres que le dénombrement bruxellois nous délivrent ne sont donc que la pointe de l'iceberg.

### Quelques priorités :

- ⇒ Nous maintiendrons la cellule spécialisée et préserverons ses spécificités.
- ⇒ Nous renforcerons les synergies avec le service prévention de la commune.
- ⇒ Nous mettrons en place un service d'AS mobiles qui auront des permanences extra-muros au contact des personnes en errance ou en difficulté pour rejoindre l'institution.

---

<sup>92</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). Baromètre social 2023. Bruxelles : Vivalis.brussels, p.126.

<sup>93</sup> [Rapport Preliminaire denombrement FR.pdf](#), consulté le 16/05/25.

- ⇒ Nous poursuivrons le soutien aux initiatives du secteur associatif adressées au public sans-chez-soi (Dentalflux, etc.).

## 7. Les femmes et les personnes LGBTQIA+

Comme montré plus haut, les femmes, mais aussi les minorités de genre et d'orientation sexuelle, sont confrontées à des défis spécifiques qui les exposent davantage à l'exclusion, aux violences et la grande précarité.

### Quelques priorités :

- ⇒ Nous diffuserons les campagnes et ressources existantes à l'égard des victimes et des auteurs.ices de violence.
- ⇒ Nous porterons une attention particulière à la question du travail du sexe et de la traite des êtres humains.
- ⇒ Nos collaborations avec les plannings familiaux seront renforcées ainsi que la promotion de leur travail.
- ⇒ Nous donnerons toujours l'autorisation d'effectuer tous types de soins relatifs à la vie sexuelle (y compris IVG et Préexposition Prophylaxie ) de nos usager.ères avec ou sans titre de séjour afin de ne pas retarder leur traitement.
- ⇒ Les dossiers justifiant une urgence liée à des délais seront traités prioritairement et par mail dans les 24h si les demandes sont issues directement d'un planning ou partenaire.
- ⇒ Nous maintiendrons la spécificité de la précarité menstruelle dans les calculs des budgets disponibles de nos usagères.

## II. La coordination sociale et le travail du CLSS

Le CPAS assure la coordination sociale de la commune. A travers cette coordination, il organise la concertation entre les acteurs (publics et privés) de l'aide sociale et de la santé. La coordination permet de se connaître entre acteurs, mener des actions communes, et renforcer le maillage social sur la commune. Une bonne coordination est nécessaire dans l'intérêt des usagers et des institutions.

En marge de la coordination sociale, un Contrat local Social Santé (CLSS) a été mis en place dans le bas de Forest dont l'avenir reste incertain à l'heure d'écrire ces lignes. Le diagnostic social qui a sous-tendu du CLSS reste d'actualité et le projet mené dans le cadre du CLSS (projet ASSAP) a répondu à des besoins toujours présents et dont les acteurs de terrain devront continuer à y répondre en fonction des moyens disponibles.

Les coupes actuelles dans les subsides tant du CPAS que des associations et le renforcement de la précarité rendent le travail de la coordination sociale à la fois toujours plus nécessaire, et à la fois toujours plus complexe.

### Quelques priorités :

- ⇒ Nous continuerons à investir dans les relations avec le réseau associatif de la commune, spécifiquement le service intergénérationnel et le service cohésion sociale.

- ⇒ Nous maintiendrons, et ferons évoluer si nécessaire, les différents groupes de travail du la CSF.
- ⇒ Nous continuerons de soutenir des projets communs à la CSF (tels ateliers numériques seniors, les petits mercredis, les midis formation /du delta et la carte Forest social).
- ⇒ Nous veillerons, en fonction des moyens alloués par la région, à faire évoluer le dispositif du CLSS pour continuer à répondre au besoin d'équipes mobiles.

### III. La maison de vie (de repos et de soins) le Val des Roses

Comme de nombreux CPAS, nous avons la chance (et la responsabilité) de disposer d'une maison de repos et de soins, dont nous veillons à faire un réel lieu de vie. Comme maison de repos publique, le Val des Roses est un outil essentiel de la politique des personnes âgées de la commune et a des spécificités (en termes d'accessibilité et de qualité) qui doivent être défendues. Comme toutes les maisons de repos, le Val des Roses est confronté à de nombreux défis, notamment la pénurie de personnel soignant, un sous-investissement chronique dans les soins de santé et les politiques publiques liées aux personnes âgées, etc.

Malgré ces défis, notre maison de repos a beaucoup changé ces dernières années, avec une réhabilitation complète du bâtiment et par « l'ouverture de Cantous (unités spécialisées pour les personnes désorientées) et d'une unité Cocoon (unité de soins rapprochés) ce qui fait de notre maison un lieu de vie de qualité. Cette maison fait partie intégrante du CPAS, même si elle est une institution à part entière, avec sa propre dynamique et ses propres objectifs. La philosophie du Val des Roses est et restera d'offrir un lieu de vie permettant la dignité, le respect, la convivialité, et une vie collective harmonieuse.

#### **Quelques données :**

Notre maison de repos comprend 90 lits MRS et 70 lits MR agréés. La moitié des habitant.es dispose du statut BIM.

#### **Quelques priorités :**

Au-delà des priorités évidentes que sont la qualité des soins et le maintien d'un taux d'occupation de 95%, diverses priorités seront portées. Notamment :

##### Participation :

- ⇒ Nous poursuivons et renforcerons l'implication des habitant.es dans la gestion de la maison, notamment à travers le Conseil Participatif des habitant.es, le comité des menus et l'équipe des "goûteur.euses", etc.

##### Animations et ouverture sur le quartier :

- ⇒ Nous poursuivons la formation des équipes à l'approche Montessori.
- ⇒ Nous poursuivons un programme d'animations le plus ambitieux possible en lien avec les fondements de la philosophie Snoezelen, en proposant des animations en interne

accessibles à la diversité de nos habitant.es, mais aussi des sorties et des voyages adaptés.

- ⇒ Nous poursuivrons nos efforts d'ouverture sur le quartier (fête des voisin.es et/ou brocante, etc.).
- ⇒ Nous veillerons à faciliter, dans les moyens disponibles, les déplacements de nos habitant.es vers l'extérieur.

Infrastructure et repas :

- ⇒ Nous réviserons la gestion de la cuisine
- ⇒ Nous veillerons à offrir la meilleure qualité possible aux repas des habitant.es.

Approche sociale :

- ⇒ Nous maintiendrons au mieux des prix (de résidence et d'animations) les plus accessibles possibles, en veillant à rester dans la moyenne des prix des maisons de repos publiques de la région.
- ⇒ Nous veillerons à un accompagnement social sur mesure pour nos habitant.es.

## IV. Accompagner l'Institution

### A. Accueil, accessibilité des services et recours aux droits

La qualité de l'accueil est centrale dans un CPAS. C'est une question d'accès aux droits.

Notre institution se doit d'être **accessible**. L'accessibilité se pense à la fois en termes d'horaires pour l'accueil en présentiel, d'accessibilité au téléphone et de suivi des messageries électroniques.

Au-delà de l'accessibilité, l'accueil se pense aussi à l'aune de la **qualité** de la prise en charge qui se doit d'être bienveillante et respectueuse vis à vis des usager.es. Ce respect est aussi bien entendu dû aux équipes qui travaillent souvent dans des conditions de tension.

Enfin, l'accessibilité se joue aussi à travers une bonne **communication**. Qu'elle soit "physique" ou en ligne. Avoir accès aux informations à travers les outils numériques a aussi une plus-value pour certains publics.

L'enjeu de **l'usage de la langue** est à ce titre un souci en matière d'accès aux droits auquel les usager.es sont confronté.es et auquel le CPAS tente de répondre au mieux.

Malgré la qualité de l'accueil, une part importante de la population forestoise se trouve en **situation de non-recours** à leurs droits. Pour les personnes très éloignées de nos services, un effort supplémentaire doit-être fait en matière de "out-reaching".

**Quelques données :**

Notre CPAS est confronté à une augmentation accrue du nombre de bénéficiaires, une complexification des demandes d'aide sociale et cette augmentation va s'amplifier à la suite de la réforme du chômage.

Pour donner un ordre d'idées, rien qu'au service ISP, l'accueil traite plus de 2500 demandes annuellement.

**Quelques priorités :**

- ⇒ Nous adapterons les horaires d'ouverture aux besoins d'un accueil adapté aux publics.
- ⇒ Nous renforcerons l'accessibilité au téléphone.
- ⇒ Nous maintiendrons un nombre de plages d'entretien adaptés aux besoins des publics.
- ⇒ Nous veillerons à offrir une information adéquate aux nouveaux et nouvelles exclu.es du chômage, en collaboration avec les acteurs de l'emploi.
- ⇒ Nous faciliterons les prises de rendez-vous en ligne et veillerons au suivi du nouveau dispositif de CPAS online.
- ⇒ Nous poursuivrons le partenariat avec le service de traduction et d'interprétation du SeTIS (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu social Bruxellois).
- ⇒ Nous soutiendrons la mise en place d'équipes mobiles sur base des leçons tirées par l'équipe ASSAP et des collaborations avec les partenaires associatifs.
- ⇒ Nous développerons un système d'assistant.e social.e mobile qui se déplacera dans différents lieux de la commune pour rencontrer les publics où ils sont.
- ⇒ Nous veillerons à avoir un site internet à jour et adapté à nos publics, et rendre les documents administratifs sur le site internet plus accessibles.
- ⇒ Nous renforcerons les outils de communication vers nos publics à travers des médias adéquats (papier quand c'est nécessaire, réseaux sociaux, etc.).

## B. Gestion des locaux et déménagement

La question des locaux est cruciale aussi bien pour l'accueil des usagers que le bien-être des travailleur.euses. Ils participent grandement à la qualité de nos services. Il est primordial de mesurer et d'anticiper nos besoins en locaux selon l'expansion des besoins.

**Quelques priorités :**

- ⇒ Nous poursuivrons les démarches pour le déménagement du 35 rue du Curé et 58 rue de Liège vers Dumonceau. Le marché public pour les travaux à Dumonceau est lancé dans le courant de l'été, le marché sera attribué en janvier 2026 et les travaux pourront commencer au printemps. Nous veillerons à obtenir le label "kids friendly" pour le bâtiment.
- ⇒ Nous chercherons des locaux les plus adaptés possibles pour les mois qui restent avant le déménagement pour accueillir les nouveaux membres de nos équipes.
- ⇒ Nous entretiendrons les logements dont nous avons la gestion et tenterons de rénover ceux dont nous sommes propriétaires (à travers des partenariats innovants).

## C. Bonne gouvernance

La déclaration de politique générale de la commune de Forest prévoit un audit des procédures de la commune et du CPAS. Le CPAS veillera donc à s'impliquer dans ce processus et en tirer tous les enseignements nécessaires.

Ici, un focus sera fait sur deux piliers centraux de la gouvernance de notre institution qui sont transversales à toutes nos missions. Les finances et les ressources humaines.

### 1. Finances

Le CPAS, pour fonctionner, dépend des dotations et subsides des autres niveaux de pouvoir. Il doit remplir ses missions avec des moyens limités. Le contexte actuel (instabilité régionale, réforme fédérale, coupe dans des subsides fédéraux, etc.), en plus des enjeux structurels des CPAS, met les finances de notre centre sous grande pression.

Une gestion rigoureuse et transparente des moyens publics est donc encore et toujours nécessaire afin de maintenir un équilibre budgétaire entre les dépenses de fonctionnement, de personnel et de redistribution.

#### **Quelques priorités :**

- ⇒ Nous développerons une collaboration accrue avec la Commune pour favoriser des synergies entre nos institutions.
- ⇒ Nous ferons de la recherche de subsides un cheval de bataille pour développer nos projets et en assurer la pérennité.
- ⇒ Nous resterons dans une politique de sobriété afin de pouvoir investir au maximum dans les aides et l'aspect social de notre travail, si des choix s'imposent à nous, nous retiendrons toujours ceux qui mettent le moins à mal la mission principale du CPAS.

### 2. La gestion et le soutien des équipes (des ressources humaines pleine de ressources)

Le CPAS est une institution à vocation sociale. A ce titre, il s'agit de prendre soin non seulement des publics mais aussi des équipes qui les accompagnent.

Face aux défis qui nous attendent, il sera nécessaire de faire évoluer la structure rapidement, en veillant à amener chacun.e dans ce changement. Une gestion RH doit ainsi permettre à l'institution d'évoluer en fonction des nouveaux défis auxquels elle est confrontée. Veiller à sa robustesse et son adaptabilité.

A ce titre, au-delà de l'efficacité attendue des équipes, le respect de chacun.e, la bienveillance, la bonne communication et la motivation doivent être les moteurs de la gestion des équipes.

#### **Quelques priorités :**

- ⇒ Nous veillerons à ce que le CPAS s'outille d'un socle collectif reprenant sa vision, ses missions (telles que définies dans la loi organique mais déclinées en fonction des réalités locales) et les valeurs de notre CPAS.
- ⇒ Nous allons assurer la transparence des décisions vis-à-vis des usagers et de nos travailleurs et travailleuses, et veillerons à une bonne communication avec ces dernier.es

afin d'avoir un retour du terrain régulier sur le fonctionnement de l'institution et de prendre les mesures nécessaires pour des éventuelles adaptations du mode de fonctionnement.

- ⇒ Nous soutiendrons la mise à jour de politiques RH adéquates aux défis d'une grande institution (descriptions de fonctions claires, formations, évaluations, etc.).
- ⇒ Nous veillerons à mener une politique salariale équitable.
- ⇒ Nous soutiendrons la mise en place d'une politique de communication interne efficace.
- ⇒ Nous veillerons à une concertation syndicale soutenue et positive.
- ⇒ Nous veillerons au suivi des plans d'action internes liés au bien-être des travailleurs et travailleuses.

### 3. Transformation digitale

Les outils informatiques utilisés par les équipes sont en évolution pour faciliter leur travail et renforcer le pilotage.

- ⇒ Nous poursuivons le travail de modernisation de nos outils l'accompagnement de la transformation digitale.

## Conclusion

Les CPAS sont le dernier filet de la protection sociale. L'institution va à nouveau faire face à des changements majeurs, et devoir gérer des missions qui dépassent son cadre institutionnel et ses moyens.

Malgré ces nouveaux défis, et parce qu'ils s'imposent à nous, nous veillerons à renforcer notre robustesse d'une part, et à répondre au mieux aux besoins de nos publics dans une logique de solidarité et d'émancipation.

Soutenir et accompagner. Le cap est clair. Loin des logiques dominantes de coupes dans les aides sociales et de contrôle, nous refusons de faire peser les mesures d'austérité et la violence institutionnelle qui en découle sur les épaules de nos équipes et de nos usager.es. Nous tiendrons ce cap grâce à des collaborations fortes avec la commune de Forest, le tissu associatif et institutionnel forestois, en écoutant et construisant avec nos équipes, en respectant et soutenant nos publics et en s'organisant collectivement.