

LES CENTRES PUBLICS D'ACTION SOCIALE (CPAS)

GUIDE D'UTILISATION

Des pistes pour l'animation



TABLE DES MATIÈRES

CULTURES&SANTÉ ASBL

GRAPHISME : Marina Le Floch / Daniel Noguero

ÉDITEUR RESPONSABLE

Denis Mannaerts
rue d'Anderlecht, 148
1000 Bruxelles

Éducation permanente 2015
D/2016/4825/1

Dans ce guide, lorsqu'il se réfère à des personnes, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Ce guide et l'outil peuvent être téléchargés sur notre site

www.cultures-sante.be

L'outil peut être commandé gratuitement auprès de notre centre de documentation

cdoc@cultures-sante.be

00 32 (0)2 558 88 11

PRÉAMBULE	p.4
LES PISTES D'ANIMATION.....	p. 5
ANIMATION 1 : INTRODUCTION	p. 6
ANIMATION 2 : LA PROCÉDURE D'UNE DEMANDE D'AIDE	p. 8
ANIMATION 3 : LE FONCTIONNEMENT D'UN CPAS.....	p. 10
ANIMATION 4 : LES MISSIONS D'UN CPAS.....	p. 12
PERSPECTIVES	p. 15

PRÉAMBULE

Le présent guide propose au professionnel des pistes d'animation. Vu la complexité de la matière et la quantité d'informations à transmettre, nous conseillons vivement à l'animateur de lire attentivement le **guide d'accompagnement** de l'outil afin de se familiariser avec le sujet.

Nous avons prévu un **guide d'utilisation séparé du guide d'accompagnement** afin que l'animateur puisse visualiser les deux guides en même temps lors de l'animation et **se référer facilement à l'un puis à l'autre**.

Les pistes d'animation présentées dans ce guide sont des **suggestions** proposées par Cultures&Santé. Elles ne constituent pas la seule méthode d'exploitation des différents supports. **L'affiche** est cependant destinée à être **animée et expliquée** et pas seulement à être affichée dans un lieu (salle d'attente, hall d'accueil...). Les pistes d'animation peuvent être modifiées, enrichies et surtout **adaptées en fonction de l'animateur, des participants et du contexte**.

Nous conseillons à l'animateur de prendre le temps de laisser le groupe s'exprimer. L'aide sociale peut s'avérer une matière délicate à aborder, selon les vécus, les expériences... Plusieurs sentiments peuvent être exprimés par les participants comme de l'impuissance, de la frustration et parfois de la colère. Dans d'autres cas, certains participants peuvent estimer qu'ils ne sont pas concernés par ce type de thématique et des réactions de rejet ou de non-participation à l'animation peuvent également survenir.

Afin de prévenir, encadrer, accueillir ce type de réactions, il est important pour l'animateur de sensibiliser son groupe sur quelques points-clés en amont des animations :

- L'outil a pour but d'expliquer un système existant en Belgique, celui de l'aide sociale, que toute personne peut avoir un intérêt à **connaître, comprendre et critiquer**.
- L'outil ne permettra pas à l'animateur de répondre à toutes les situations particulières, à toutes les interrogations des participants. **Chaque cas est différent**. Il permet cependant d'avoir un aperçu de ce qui existe et réoriente, si nécessaire, vers des ressources extérieures.
- L'aide sociale n'est **pas exclusivement réservée aux personnes qui sont dans une très grande précarité**. Elle peut également constituer une aide cruciale (parfois temporaire) pour des personnes faisant face à une situation critique du jour au lendemain et ce, parfois même si elles ont un travail.
- **L'aide sociale est un droit**, pas une faveur ou de l'assistantat.
- Enfin, les témoignages déposés en animation doivent pouvoir faire l'objet d'un principe de **non-jugement**, de **respect** de la part du groupe.

Les pistes d'animations proposées se réfèrent au guide d'accompagnement lorsque des notions théoriques sont nécessaires.

Les différents supports de l'outil sont disponibles dans notre centre de documentation et en téléchargement sur notre site Internet : www.cultures-sante.be

LES PISTES D'ANIMATION

Comme nous l'avons déjà mentionné, ces pistes d'animation peuvent être adaptées par chaque animateur en fonction des caractéristiques de son groupe (particulièrement en fonction de la maîtrise de la langue française orale), mais aussi en fonction du temps dont il dispose.

Contenu de l'outil

- Le guide d'accompagnement
- Le guide d'utilisation
- L'affiche
- La ligne du temps (+ parties à découper en téléchargement sur notre site)
- Le support individuel en téléchargement, reprenant en format A4, la ligne du temps.

Public

Cet outil a été conçu pour être utilisé avec des groupes d'adultes dans les champs de l'éducation permanente, de l'insertion socio-professionnelle, de l'alphabétisation, du social et de la culture au sens large. Le nombre de participants recommandé est de 15 participants maximum. Il ne vise pas particulièrement les usagers du CPAS mais toute personne désireuse de comprendre les mécanismes de l'aide sociale en Belgique.

Objectifs

Permettre aux participants de comprendre le système d'aide sociale en Belgique. Comprendre le fonctionnement du CPAS, son rôle, ses missions et la procédure d'une demande d'aide. Cerner les différents types d'aides existants et les conditions pour y accéder.

Durée

La matière étant dense et complexe, il nous paraît contre-productif de réaliser toutes les étapes en une seule animation, quel que soit le temps dont l'animateur dispose. Nous conseillons vivement de prévoir deux séances d'animation afin de prendre le temps pour chaque étape et permettre à chacun d'intégrer les informations transmises.

D'autres séances peuvent être prévues en fonction de l'intérêt du groupe pour l'un ou l'autre type d'aide.

Plus concrètement, voici une **estimation** des temps d'animation pour chaque étape :

1	INTRODUCTION	🕒 30 min
2	LA PROCÉDURE D'UNE DEMANDE D'AIDE	🕒 45 min
3	LE FONCTIONNEMENT DU CPAS	🕒 45 min
4	LES MISSIONS DU CPAS	🕒 entre 60 min et 120 min

Matériel

- Les différents supports de l'outil
- Un tableau blanc ou un flipchart
- Des bics, des marqueurs...

ANIMATION 1

INTRODUCTION

OBJECTIF

Relever les connaissances que le groupe possède déjà sur les CPAS, recueillir les questions, les préoccupations, les expériences. Identifier les représentations du groupe sur le CPAS, sur l'aide sociale.

MATÉRIEL

Feuilles Flipchart et/ou tableau blanc, marqueurs.

DURÉE

Environ 30 minutes.

Le brainstorming

L'animateur permet aux participants de s'exprimer librement autour de la notion « CPAS » et note leurs réponses et éventuellement les mots-clés sur un tableau.

Il laisse le groupe s'exprimer jusqu'à ce que les évocations s'épuisent. S'il souhaite relancer le groupe dans la voie de l'expression, encourager l'émergence de nouvelles idées, il peut reformuler une question ou en lancer une nouvelle.

Une fois l'exercice de brainstorming terminé, il peut être intéressant de garder le résultat produit visible pour l'ensemble du groupe. L'animateur pourra faire référence aux mots exprimés par les participants dans la suite de l'animation.

Quelques questions pour une animation participative :

- Qu'évoque pour vous la notion CPAS?
- Qu'est-ce qu'un CPAS?
- Que fait le CPAS ?
- Qui a droit au CPAS?
- Quand va-t-on au CPAS?
- Qu'est-ce que l'aide sociale?
- Qu'est-ce qu'un service public?
- Qu'entend-on par « vivre conformément à la dignité humaine? »



À LIRE DANS LE GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Voici les notions théoriques qui peuvent être abordées lors de cette étape :

- p.10 L'AIDE SOCIALE et ses différentes formes au cours du temps ou dans le monde : aide familiale, institutions religieuses, État...
- p.12 Un SERVICE PUBLIC, qu'est-ce que c'est ?
Avez-vous d'autres exemples de service public ?
- p.12 L'aide sociale, un DROIT RÉSIDUAIRE, qu'est-ce que cela veut dire ?
- p.12 Le droit à la DIGNITÉ HUMAINE, qu'est-ce qu'on entend par là ?
Qu'est-ce que cela recouvre ?

Déroulement

Cette **première étape**, indispensable, permet à l'animateur d'introduire la notion du CPAS, de relever les connaissances du groupe, les premières questions, les situations déjà vécues. Durant cette étape, beaucoup d'expériences sont souvent déjà partagées. Il est important de prendre le temps de la réaliser afin de permettre à chacun de s'exprimer une première fois sur le sujet. Si des questions précises émergent déjà, l'animateur peut les noter en précisant qu'on pourra tenter d'y répondre plus tard.

Pour rendre cette partie de l'animation plus dynamique, nous proposons à l'animateur la piste d'animation suivante :

ANIMATION ②

LA PROCÉDURE D'UNE DEMANDE D'AIDE

OBJECTIF

Parcourir avec le groupe les différentes étapes d'une demande d'aide au CPAS, recueillir les expériences.

MATÉRIEL

Le support ligne du temps, les différentes étapes découpées (PDF en téléchargement sur le site de Cultures&Santé) multipliés par le nombre de sous-groupes, feuilles flip-chart et/ou tableau blanc, marqueurs.

DURÉE

Environ 45 minutes.

Lors de cette **deuxième étape**, nous proposons aux participants de travailler autour de la procédure d'une demande d'aide au CPAS. Les différentes étapes de cette procédure sont reprises dans le support de la ligne du temps et explicitées dans le guide d'accompagnement.

Les étapes sont les suivantes : la demande, l'accusé de réception, le rendez-vous avec le travailleur social, l'enquête sociale, la décision et enfin le recours et/ou l'audition.

Pour rendre cette partie de l'animation plus dynamique, nous proposons à l'animateur la piste d'animation suivante :

Le puzzle



L'animateur télécharge sur le site de Cultures&Santé les différentes étapes illustrées et les découpe. Il divise le groupe en plusieurs sous-groupes. Chaque sous-groupe reçoit un set comprenant les différentes étapes. L'animateur donne la consigne de mettre les étapes dans le bon ordre. Une fois que

chaque groupe a terminé l'exercice, une discussion en grand groupe peut alors suivre. L'animateur complète les réponses amenées par les participants en posant des questions et en proposant des notions théoriques. Il peut ensuite présenter au groupe le support de la ligne du temps et mettre en avant les **délais pour chaque étape** (1 jour, 30 jours, 3 mois).

À cette étape, l'animateur peut inviter les participants à partager leur expérience s'ils le désirent et à ainsi illustrer et enrichir les informations déjà données.

À la fin de cette animation, l'animateur peut distribuer à son groupe **le support individuel**, disponible en téléchargement sur notre site, reprenant en format A4 les différentes étapes de la ligne du temps. Des espaces au verso du document ont été prévus pour permettre aux participants d'y noter des remarques, des réflexions ou des informations qui leur seront utiles lors d'éventuelles démarches auprès de leur CPAS. L'animateur peut prendre un temps avec le groupe ou de manière individuelle pour répondre aux différentes questions.



À LIRE DANS LE GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Voici les notions théoriques qui peuvent être abordées lors de cette étape :

- p.46..... LA DEMANDE
À quel CPAS doit-on se rendre ? Quand et comment fait-on une demande ?
- p.47..... L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION
Qu'est-ce qu'un accusé de réception ?
Pourquoi ce document est-il important ?
- p.48 LE RENDEZ-VOUS
Quand et comment se passe le rendez-vous avec le travailleur social ? Quels documents doit-on amener ?
- p.49..... L'ENQUÊTE SOCIALE
Qu'est-ce qu'une enquête sociale ?
Quels types d'informations le travailleur social doit-il rassembler ?
La visite à domicile, le rapport social...
- p.50 LA DÉCISION
Qui prend la décision au CPAS ?
Quand et comment reçoit-on cette décision ?
- p.51..... EN CAS DE REFUS
Que peut-on faire en cas de refus ? Qu'est-ce qu'une audition ?
Qu'est-ce qu'un recours ? Qui peut m'aider dans ces démarches ?

Déroulement

Nous proposons de commencer par l'animation « La procédure d'une demande d'aide » à titre indicatif, l'animateur peut, s'il le souhaite, débiter avec l'animation « Le fonctionnement d'un CPAS » ou « Les missions d'un CPAS ». À l'animateur de juger en fonction des objectifs de son animation, de l'intérêt de son groupe.

ANIMATION 3

LE FONCTIONNEMENT D'UN CPAS

OBJECTIF

Comprendre le fonctionnement du CPAS, ses principaux organes, acteurs et quelques grands principes.

MATÉRIEL

L'affiche, feuilles flipchart et/ou tableau blanc.

DURÉE

Environ 45 minutes.

Déroulement

L'animateur présente l'affiche aux participants et leur demande d'observer la partie supérieure. Il peut alors questionner le groupe sur les différents éléments qui s'y trouvent.

Si l'animateur a déjà réalisé la partie d'animation sur « La procédure d'une demande d'aide », il peut repartir de l'étape « Décision » pour faire le lien avec cette partie, par exemple en posant la question « Qui prend cette décision? », « Qui décide d'accorder une aide ou non? ».

Les éléments présents sur la partie supérieure de l'affiche

Le **premier étage** illustre :

- le **financement** provenant de l'**État fédéral** ;
- le **financement** provenant de la **commune** ;
- l'**élection au second degré des conseillers** du Conseil de l'action sociale par les conseillers communaux et le principe de **proportionnalité**.

Le **deuxième étage** illustre :

- le **Conseil** de l'action sociale (conseil) ;
- le **Comité** spécial du service social (comité) ;
- le **travailleur social**.

Le **président** du CPAS se trouve au centre du Conseil et du Comité et est entouré d'un contour blanc.

Le **dossier** présent sur la table du Comité représente le dossier d'une demande d'aide individuelle.



Le travailleur social est représenté lors d'un entretien avec le demandeur.

Quelques questions pour une animation participative...

- Quel est le lien entre la commune et le CPAS?
- Qui finance les CPAS?
- Qui dirige le CPAS?
- Qu'est-ce que le Conseil de l'action sociale?
- Qui élit le Conseil de l'action sociale?
- Qu'est-ce que le Comité spécial du service social?
- Qui prend les décisions concernant les demandes d'aide?



À LIRE DANS LE GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Voici les notions théoriques qui peuvent être abordées lors de cette étape :

- p.18 Le **CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE** : son rôle, sa composition, son élection.
- p.20 Le **COMITÉ SPÉCIAL** (du service social) : son rôle, sa composition, sa désignation.
- p.19 Le **PRÉSIDENT DU CPAS** : son rôle, sa désignation.
- p.21 Le **TRAVAILLEUR SOCIAL** : son rôle, la relation de confiance.
- p.17-22 Les **LIENS ENTRE LA COMMUNE ET LE CPAS** : le financement, la tutelle, l'élection au second degré du Conseil de l'action sociale, la proportionnalité...
- p.22 Le principe du **SECRET PROFESSIONNEL**
- p.22 Le **FINANCEMENT DU CPAS**

ANIMATION ④

LES MISSIONS D'UN CPAS

OBJECTIF

Comprendre les différentes missions du CPAS, connaître les différents types d'aide et certaines conditions d'accès.

MATÉRIEL

L'affiche, feuilles flipchart et/ou tableau blanc, marqueurs.

DURÉE

Entre 60 minutes et 120 minutes.

- L'animateur peut proposer de former des sous-groupes et de travailler sur les différentes aides que les participants connaissent déjà, sur les conditions d'octroi de ces aides, sur les expériences qu'ils ont déjà vécues ou dont ils ont entendu parler via des proches, leur famille ou des professionnels.
- L'animateur peut proposer de former des sous-groupes et proposer d'imaginer tous les domaines, les situations de la vie quotidienne dans lesquels le CPAS peut intervenir. Les participants peuvent se baser sur des situations vécues ou non, sur ce dont ils ont entendu parler via des proches, leur famille ou des professionnels.

Dans toutes les variantes, le professionnel peut s'appuyer sur un imagier ou des magazines pour permettre au groupe de s'exprimer plus facilement. Il peut également encourager les groupes à récolter les questions qu'ils se posent encore sur le sujet.

Déroulement

Dans un premier temps, l'animateur peut travailler sans affiche. Il recueille les représentations et les connaissances du groupe sur les missions du CPAS en le questionnant. À cette étape, il est important que l'animateur récolte les paroles des participants, leurs expériences, leurs croyances. L'animateur doit préciser au groupe que l'objectif de la discussion est de mieux connaître les aides existantes et qu'il ne sera pas possible de répondre aux questions de chacun, aux cas particuliers. Pour cette partie, en fonction de la taille du groupe et du temps disponible, plusieurs variantes sont possibles :

Les éléments présents sur la partie inférieure de l'affiche



À droite, le **droit à l'aide sociale** comprend notamment :

- Les aides au logement
- Les aides aux soins de santé
- Les aides à la participation à la vie sociale, culturelle et sportive
- Les aides à l'énergie
- Les aides en nature
- La création de services
- L'accompagnement psycho-social et la médiation de dettes

À gauche, le **droit à l'intégration sociale** comprend notamment :

- Le revenu d'intégration
- Les aides à l'emploi et à la formation

Les vignettes « Services » et « Médiation de dettes » sont dans une couleur différente car ce sont des aides qui peuvent ne pas exister dans certains CPAS mais qui se trouvent dans une grande majorité d'entre eux.

Un retour en grand groupe peut ensuite avoir lieu, afin de mettre en commun les connaissances et expériences de chacun. L'animateur présente alors l'affiche et veille à compléter et corriger les informations si nécessaire.

Quelques questions pour une animation participative...

- Qui peut se rendre au CPAS ?
- Qui a droit aux aides du CPAS ?
- Est-ce qu'un réfugié/un sans-abri/un mineur/un sans-papiers/un travailleur... peut avoir droit aux aides du CPAS ?
- Quels types d'aides trouve-t-on au CPAS ?
- Quelles aides connaissez-vous ?
- Quelles sont les conditions pour pouvoir avoir droit aux aides du CPAS ?

Cette partie assez dense peut être divisée en plusieurs animations. L'animateur peut parcourir de manière générale l'ensemble des aides avec les participants et consacrer une autre animation sur les aides qui recueillent un intérêt particulier de la part des participants.



À LIRE DANS LE GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Voici les notions théoriques qui peuvent être abordées lors de cette étape :

- p.24.....Le DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE :
Qu'est-ce que c'est? Quelles sont les conditions d'octroi?
- p.25Le CALCUL DES RESSOURCES :
Qu'est-ce que c'est? Comment se passe-t-il?
Quels types de ressources ne sont pas pris en compte?
- p.26.....Les RAISONS DE SANTÉ ET D'ÉQUITÉ?
Qu'est-ce que c'est? Que permettent-elles?
- p.27.....Le PROJET INDIVIDUALISÉ D'INTÉGRATION SOCIALE
- p.28Les AIDES À L'EMPLOI ET À LA FORMATION
Les EMPLOIS « ARTICLE 60 »
- p.29.....LE REVENU D'INTÉGRATION (RIS)
- p.30La différence entre RIS ET ERIS
- p.31.....Le DROIT À L'AIDE SOCIALE : quelles sont les conditions d'octroi?
- p.32.....Les AIDES AU LOGEMENT
Le CPAS ET LES LOGEMENTS SOCIAUX
- p.34.....Les AIDES AUX SOINS DE SANTÉ
- p.35L'AIDE MÉDICALE URGENTE
- p.36Les AIDES À LA PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE, CULTURELLE ET SPORTIVE
- p.37.....Les CHÈQUES ARTICLE 27
- p.38Les AIDES À L'ÉNERGIE
- p.39.....La POLITIQUE PRÉVENTIVE EN MATIÈRE D'ÉNERGIE
- p.40Les AIDES EN NATURE
- p.41.....La CRÉATION DE SERVICES
- p.42.....L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL ET LA MÉDIATION DE DETTES
- p.43.....La CHARTE DE L'ASSURÉ SOCIAL

PERSPECTIVES

L'animateur peut prendre le temps de chercher des informations supplémentaires avec les participants qui le souhaitent ou prendre contact avec les différentes associations qui fournissent une aide, un accompagnement. Plusieurs sites d'informations existent concernant les missions du CPAS. L'animateur peut situer avec les participants le CPAS ou l'antenne qui les concernent. Les informations concernant certaines ressources peuvent être trouvées dans le guide d'accompagnement (p.52).

Ces animations CPAS peuvent également être le point de départ d'autres animations sur les systèmes qui nous entourent et les fondements sur lesquels ils reposent. D'autres outils de Cultures&Santé peuvent être complémentaires à cette thématique :

Le vote communal

L'objectif de cet outil est de révéler les enjeux liés au vote communal, notamment en explicitant différents champs de l'action communale par des pictogrammes. Au fil de l'animation, le rôle de citoyen se dessine et la portée de son vote communal dans les prises de décisions relatives à la gestion de la cité au quotidien se précise. L'échelon communal a été choisi pour sa proximité avec les citoyens, pour son incidence directe dans la vie quotidienne de chacun. Le support permet de prendre conscience de la manière dont s'exerce la démocratie à un niveau local en Belgique.



La solidarité à travers la sécurité sociale

Ce support d'animation, sous forme d'affiche, permet d'appréhender le principe de solidarité qui est à l'œuvre dans les mécanismes de la sécurité sociale : le financement et la redistribution au profit de tous les citoyens.



La solidarité à travers l'impôt

L'affiche permet d'appréhender le principe de solidarité qui est à l'œuvre dans les mécanismes de perception et de redistribution des impôts.



Les cours et tribunaux

Cet outil sur les cours et tribunaux est un support d'animation pour les professionnels qui souhaitent amener la thématique de la justice et plus particulièrement de son organisation en Belgique au sein de leurs animations. L'objectif de l'outil est la compréhension générale du système de la justice belge. Grâce à la bâche ou à l'affiche, les participants pourront découvrir l'organisation judiciaire belge mais aussi les alternatives possibles aux procédures en justice.

Nos illustrations se veulent simples et accessibles à un large public. Elles peuvent donc être utilisées dans de nombreux contextes d'animation et avec des publics très différents (alphabétisation, aide sociale, insertion socio-professionnelle, groupe de demandeurs d'asile, etc.).

Certains de ces supports d'animation sont disponibles sous forme de kit en location dans notre centre de documentation et tous en téléchargement sur notre site :
WWW.CULTURES-SANTE.BE

 Cultures
& Santé

148 rue d'Anderlecht
 1000 B-Bruxelles
 +32 (0)2 558 88 10
info@cultures-sante.be
www.cultures-sante.be

